



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias  
del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de  
Barranca, 2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Magíster en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Rocío Del Pilar Alvarez García

**ASESOR:**

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

**SECCIÓN:**

Gestión pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

**PERÚ – 2017**

Dr. Abner Chávez Leandro

**Presidente**

Mgtr. Vicente Ramos Casavilca

**Secretario**

Mgtr. Santiago Aquiles Gallarday

**Vocal**

**Dedicatoria**

Con ternura y eterna gratitud a mi familia por su comprensión y apoyo incondicional en la realización de mis metas.

### **Agradecimiento**

A mi asesor de tesis, Santiago Gallarday Morales por su conocimiento e ímpetu.

A mis colegas por su apoyo y sugerencias.

A mis padres, Miguel Álvarez Pinedo y María García Poma por su apoyo incondicional.

A mi hija Fernanda Isabel Varillas Álvarez por la fortaleza que cimienta mi vida.

A mi amigo y esposo Renee Varillas Loayza que me acompaña y aconseja para seguir emprendiendo nuevos desafíos.



### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Rocío Del Pilar Álvarez García, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 42723734 y con la tesis titulada “Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o Título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya sido publicado), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndose a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Huacho, agosto 2016

Rocío Del Pilar Álvarez García  
DNI 42723734

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado calificador

Presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015” con la finalidad de conocer la relación que existe entre la gestión de servicio y satisfacción de las madres usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015; en el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de magister en Gestión Pública.

El documento consta de siete partes a través de los cuales exponemos la introducción, el marco metodológico, los resultados, la discusión, las conclusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas, con lo cual queremos contribuir con los conocimientos científicos que pueden ser utilizados en la toma de decisiones a fin de mejorar la Gestión de servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Barranca.

Se pone a su consideración el presente trabajo de investigación, para su valoración respectiva.

## Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica	20
1.3 Justificación	28
1.4 Problema	29
1.5 Hipótesis	29
1.6 Objetivos	30
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1. Variables	32
2.2. Operacionalización de variables	32
2.3. Método	33
2.4. Tipo de estudio	33
2.5. Diseño	34
2.6. Población, muestra y muestreo	34
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.8. Métodos de análisis de datos	39

<b>III. Resultados</b>	41
<b>IV. Discusión</b>	57
<b>V. Conclusiones</b>	60
<b>VI. Recomendaciones</b>	62
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	64
<b>Anexos</b>	68
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Cuestionario	
Anexo 3. Validaciones	
Anexo 4. Base de datos	

### Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable gestión del servicio	32
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable satisfacción de las familias usuarias	33
Tabla 3	Clasificación de fiabilidad del Alfa de Cronbach	38
Tabla 4	Expertos que validaron el instrumento de gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias	39
Tabla 5	Resultado de fiabilidad de Alfa de Cronbach	39
Tabla 6	Distribución porcentual de los niveles de gestión del servicio	42
Tabla 7	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión gestión comunitaria	43
Tabla 8	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión gestión por procesos	44
Tabla 9	Distribución porcentual de los niveles de la variable satisfacción de las familias usuarias	45
Tabla 10	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión elementos tangibles	46
Tabla 11	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión fiabilidad	47
Tabla 12	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión seguridad	48
Tabla 13	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta	49
Tabla 14	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión empatía	50
Tabla 15	Distribución de frecuencias en la gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias	51
Tabla 16	Distribución de frecuencias entre gestión comunitaria y satisfacción de las familias usuarias	52
Tabla 17	Distribución de frecuencias entre gestión por proceso y satisfacción de las familias usuarias	53
Tabla 18	Grado de relación entre gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias	54
Tabla 19	Grado de relación entre gestión comunitaria y satisfacción de las familias usuarias	55

Tabla 20	Grado de relación entre gestión por procesos y satisfacción de las familias usuarias	56
----------	--	----

### Lista de figuras

	Pág.
Figura 1	Distribución porcentual de los niveles de gestión del servicio 42
Figura 2	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión gestión comunitaria 43
Figura 3	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión gestión por procesos 44
Figura 4	Distribución porcentual de los niveles de la variable satisfacción de las familias usuarias 45
Figura 5	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión elementos tangibles 46
Figura 6	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión fiabilidad 47
Figura 7	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión seguridad 48
Figura 8	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta 49
Figura 9	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión empatía 50
Figura 10	Distribución de frecuencias en la gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias 51
Figura 11	Distribución de frecuencias entre gestión comunitaria y satisfacción de las familias usuarias 52
Figura 12	Distribución de frecuencias entre gestión por proceso y satisfacción de las familias usuarias 53

## Resumen

Los primera infancia es fundamental en el desarrollo social, cognitivo y emocional de los niños y niñas en donde el acompañamiento de la familia y su medio es vital. Por ello surge el interés de conocer la gestión del servicio del programa Nacional Cuna Más. El presente estudio tiene por objetivo establecer la relación entre gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015 y dar respuesta a la pregunta ¿Qué relación existe entre gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca?

En la primera parte se presenta el fundamento teórico de la variable Gestión del servicio, y sus dimensiones de gestión comunitaria y gestión por procesos así como también de la variable satisfacción de las familias usuarias y sus dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía; en la segunda parte, el desarrollo metodológico del enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experiemetal; en la tercera parte, se aborda los resultados obtenidos concluyéndose que existe relación significativa entre la gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del servicio de cuidado Diurno del Programa Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015 (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = ,626); los resultados dan cuentan que la gestión comunitaria y la gestión por procesos intervienen en la satisfacción de las familias, preponderantemente la gestión comunitaria.

**Palabras claves:** Gestión del servicio, satisfacción de las familias y programa.



### **Abstract**

The early childhood is fundamental to the social, cognitive and emotional development of children where it is essential the accompaniment of the family and their environment. Therefore, interest appears to know service management Cuna Más National Program. This study aims to establish the relationship between service management and Cuna Más National Program user satisfaction families in Barranca Province, 2015 and answer the following question: What is the connection between service management and Cuna More National Program user satisfaction families in Barranca Province?

In the first part, the theoretical foundation of the variable service management, community management dimensions and Process management are presented. As well as user satisfaction families variable and dimensions of tangibles, reliability, security, responsiveness and empathy. In second part, methodological development of quantitative approach is performed correlational descriptive level and non-experimental design. In this third part it's approaching the results of the variables (Bilateral sig = .000 <.01; Rho =, 626); it concludes that there is significant connection between service management and More Cuna Program user satisfaction families in Barranca Province, 2015. The results show that community management and process management are involved in families' satisfaction, preponderantly in community management.

**Key words:** Service management, satisfaction level of families and programs.

## **I. Introducción**

Los programas sociales que implementa el estado peruano tiene su fundamento legal y técnico que implica el cumplimiento de los objetivos a través de la transferencia presupuestal y ejecución de las metas físicas que determinan su nivel de eficiencia, en ese sentido se cuenta con instrumentos que orientan el trabajo de las instituciones públicas como el Plan Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016 y el diseño de los programas presupuestales como es el caso de Programa Nacional Cuna Más que cuenta con un marco lógico cuya finalidad es mejorar el desarrollo infantil de los niños y niñas menores de 36 meses en situación de pobreza y extrema pobreza; bajo un modelo de co gestión comunal en donde la gestión del servicio es un factor determinante en la calidad del servicio. El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social tiene a su cargo la responsabilidad de implementar el Servicio de Cuidado Diurno Cuna Más, a través de la focalización y cobertura de atención que a su vez permitan la participación de la comunidad en asuntos públicos, en este caso la Gestión del servicio.

Es importante señalar que la Gestión por procesos es parte de la política de Modernización Pública del país en donde se determina la gestión estratégica en relación a los objetivos del programa y la gestión de los servicios de producción en relación a la distribución y entrega del servicio.

La investigación se considera relevante debido a la importancia que tiene la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias, considerado que el valor público en la gestión del estado peruano es brindar servicio de calidad, el funcionamiento de programa Nacional Cuna Más se realiza a través del monitoreo a los servicios de atención. La gestión del servicio permite conocer cómo se desarrolla la gestión comunitaria a través del cumplimiento de funciones del comité de gestión y consejo de vigilancia y la gestión de procesos de la implementación del proceso operativo; estos dos elementos permite conocer la percepción de satisfacción de las familias usuarias; su proporcionalidad, valoración nos ayuda a reconocer o mejorar la calidad servicio; motivo por el cual en la estructura del estudio se considera desde el antecedente, marco metodológico, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas y anexos que evidencien la investigación.

## 1.1. Antecedentes

Para el tratamiento teórico se ha realizado la consulta a diferentes autores que han realizado su investigación entre ellos tenemos antecedentes internacionales y nacionales.

### Internacionales

Tenemos a Torres (2015), con su investigación titulada Análisis y propuestas de mejora al diseño del modelo del servicio de cuidado diurno del Programa Nacional Cuna Más de Perú, Universidad de Chile, señala que el diseño institucional del programa tienen un impacto en relación a la cómo se ofertan los servicios de desarrollo infantil temprano que implementa el estado peruano, algunos hallazgos registrados son el voluntariado que realizan las cuidadoras y la deserción en esa línea se visibiliza la percepción de los entrevistados en cómo se puede mejorar los resultados de los SCD teniendo como resultado que un 63% responde que el servicio debe ser mixto ( educadora y cuidadora) en los centros de atención integral , el Comité de Gestión y el proceso administrativo que en algunos casos disminuyen el interés de participación de la comunidad , en esa relación de los hallazgos se muestra la aplicación y análisis de un estándar de calidad ( Sistema de Calidad ) y de desempeño de los servicios de cuidado Diurno bajo el modelo de la cogestión comunitaria, la investigación, nos muestra que este programa Cuna Más antes Wawawasi ha mejora su oferta del servicio de cuidado para también ofertar un servicio educativo por lo tanto la implementación del programa Cuna Más aún está en una fase inicial progresiva en relación a otros programas de países industrializados.

Vargas (2011), Estudio comparativo de estructuras de educación y atención a la infancia en siete países: Australia , Bélgica, Brasil , Canadá, Cuba , Francia y Perú, Universidad Libre de Bruselas, esta investigación enmarca un abordaje de la estructura educativa y atención de la primera infancia en países de América Latina y el Caribe y países desarrollados con el objetivo de identificar y analizar las estructuras educativas que atienden los niños menores de seis años, en este estudio se presenta un comparativo de las estructuras de países de América latina en donde las estructuras formales no atienden a todos los niños como país ni en las zonas más desfavorecidas y rurales o urbano marginales y en la zonas de frontera y en los países desarrollados se atienden a los niños más pequeños en sus propios domicilios con personal privado, cuidadora y pueden ser monitoreado por la autoridad, también existen cuidados en relación al medio familiar

escolar en Bélgica, Canadá y Australia la investigación concluye que la organización de las estructuras educativas destinadas a la atención de los niños depende de varios factores como son económicos, sociales, culturales y geográficos y que configuran de manera diferente los servicios y programas de educación, a fin de responder a las características y a las necesidades de los niños, familia y comunidad.

Civera (2008), Análisis de la relación entre calidad y Satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de Gestión establecido, Universidad Jaume –Castellón de la Plana, España, señala que se ha estudiado a tres hospitales en función del tipo de gestión, financiación aplicada, la técnica a utilizada es el análisis factorial combinatorio a través de del Modelo de Ecuaciones Estructurales. En esta tesis se resalta que el indicador de profesionalidad del personal en los tres hospitales son altas las valoraciones a razón de que se impulsa formación continua de sus profesionales así como facilitan el intercambio con otros centros nacionales o internacionales en materia común de adquisición de nuevos conocimiento y experiencias. En conclusión, el indicador de confianza que inspira el personal hospitalario existe una mayor valoración positiva para el Hospital Alzira en relación del Hospital 9 de octubre y Alzira. El indicador de empatía nos muestra una valoración significativa de 4,4, puntos sobre un máximo de 5 en relación a los tres hospitales. Sin embargo si hay una diferencia entre el Hospital de Sagunto y Hospital de Alzira teniendo como referencia a la práctica de la política de gestión del Recurso humano, evaluación y control del desempeño del puesto de trabajo ´por parte de los gestores del Hospital Alzira.

### **Nacionales**

Para el desarrollo de la investigación se tuvieron en cuenta algunos trabajos nacionales como antecedentes de las variables de investigación.

Salinas (2014), en su tesis titulada Análisis comparativo de los mecanismos de intervención considerados en los programas de transferencia condicionada de dinero en México, Brasil y Perú, en el contexto del nuevo milenio(2001-2006); presentada en la PUCP, tiene como objetivo explicitar el diseño de intervención de los programas de transferencia condicionada de dinero enmarcado a los objetivos del milenio en donde se impulsa los programas de transferencia condicionada para la superación de la pobreza de las familias en México, Brasil y en nuestro país a través de programa Juntos, las

similitudes de los programas es su focalización, selección en el caso de los programas de México y Brasil vienen de la fusión de experiencias anteriores de país; sin embargo en el Perú surgió como nuevo y su enfoque básicamente es la redistribución del ingreso, capital humano y empoderamiento social, el estudio señala que el principal problema para superar la pobreza es la incapacidad determinada de algunas familias para generar ingresos permanentes en los hogares. Esta investigación ha permitido conocer la intervención del Programa Juntos en donde se transfiere dinero a los beneficiarios estableciendo condiciones. Por lo que se concluye que este programa es parte de un modelo lógico implementado en otros países, en el caso de nuestro estudio nos permite acentuar sobre la gesta del programa de atención a los niños menores de tres años.

Pérez (2013), en su tesis titulada La institucionalización del Sistema de evaluación del Programa Wawa Wasi, del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, entre los años 2003-2011; presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú para optar el Grado de Maestro en Gerencia Social, señala que la institucionalización de la evaluación del Programa Wawa Wasi, su implementación es parcial, fragmentada y en desarrollo, puesto que formalmente esta instituida en todas las instancias que prestan el servicio; sin embargo, en los hechos, es el monitoreo, que tiene sus limitaciones en la institucionalización de la asistencia técnica; sin embargo en todos los niveles e incluso en los Comités de Gestión de Comas y Callao valoran esta programa pues consideran que les ha ayudado a mejorar su labor. En conclusión, este nivel de institucionalización se manifiesta en la demanda de la información y los móviles de acción de los actores comunales. Los resultados obtenidos en este documento de investigación y de campo muestran que el proceso de institucionalización del programa social tiene origen en la intervención de organizaciones cooperantes, al ser un requisito que exigió el Banco Interamericano de Desarrollo. Es necesario precisar que este Programa Wawa Wasi surgió a iniciativa de instituciones cooperantes y no de alguna institución pública de gobierno y por tanto la necesidad del servicio no satisface en su mayoría al usuario por las limitaciones en el monitoreo.

Guerrero (2012), Demanda Social de atención y educación de la primera infancia (AEPI) en el Perú, grupo de análisis para el desarrollo, su objetivo fue estudiar la demanda social por servicios AEPI orientados a niños menores de tres años en contextos urbanos y rurales con presencia de población indígena, es un estudio de caso y su ámbito de aplicación es el departamento de Puno en el distrito de Ácora y Yunguyo y en la Región

Ancash, distrito de Huaraz en donde se implementan los programas públicos (wawawasi , cunas públicas, SET, PIETBAF, se realizó la entrevista a las familias usuarias de los servicios AEPI y familias no usuarias en relación al área urbano – rural el resultado es que las familias usuarias AEPI son predominantemente de áreas urbanas, así también un indicador desarrollado fue las características de educación de las madres usuarias y no usuarias, el resultado es que las madres usuarias son las menos pobres y con más educación de las que no acceden a los servicios AEPI. La oferta potencial de los servicios AEPI, se concluye estos servicios no están ubicados en las zonas que residen las madres no usuarias o de lo contrario estos servicios han cerrado, pero que sin embargo el 86% indica que llevar a su hijo le facilita trabajar o estudiar y este porcentaje se eleva en un 98%, cuando las madres usuarias del programa indica que prefieren enviar a sus hijos a un centro de cuidado.

Flores (2009), en su tesis titulada Ph Salival en niños de 6 meses a 18 meses de edad con ingesta de leche materna y leche evaporada modificada en el Programa Nacional Wawa- Wasi del distrito de Villa María del Triunfo; presentada en la Universidad San Martín de Porres para optar el Grado de Maestro en Salud Pública, señala que la promoción de la lactancia materna es exclusivo en los primeros 6 meses de los niños y niñas ,siendo una mejor forma de alimentación por ello en el país se han implementado programas que responden a este resultado de atención a la primera infancia como el Programa Articulado Nutricional. En el Perú la lactancia materna inclusiva se prolonga más de los 6 meses de edad. Sin embargo por diversos factores familiares y por las ofertas del mercado se cuenta con diferentes productos de leche maternizada que intentan sustituir la leche materna, siendo un complemento, sin mayor éxito alguno dadas las características únicas de la leche de la materna, existen múltiples preguntas sobre este tema de la leche de vaca y su relación con la actividad cariogénica, aún faltan profundizarse en nuestro país. Sin embargo el autor de este estudio al que se hace referencia concluye que los niveles promedios de Ph salival luego de los 20 minutos de ingerir la leche evaporada modificada fue 6.275 y leche materna fue 6.525 son aproximados, no mostrando diferencia entre los niños que se alimentaron con leche materna y los niños que se alimentaron con leche evaporada modificada.

Toledo y Ferrero (2005), en su estudio de investigación Políticas para superar la pobreza publicado por la Comisión Inter Ministerial de Asuntos Sociales, nos menciona

que es una política del estado asegurar una vida sana para los niños de 0-5 años, dando mayor preferencia a los tres años y empezando con los nacidos a partir de la fecha, así como para las madres gestantes. Esta declaración realizada en el Foro del Acuerdo Nacional sobre el Binomio Madre- Niño constituye uno de los elementos claves en la continuidad y rediseño de la intervención social en atención a la primera infancia como el Programa Nacional, Cuna Más, Programa Presupuestal Articulado Nutricional, Programa Materno Neonatal. Se concluye que es necesario poner en práctica medidas inmediatas de corto plazo que permita el reconocimiento de los derechos del niño, niñas y adolescentes , reduciendo significativamente la desnutrición crónica infantil mediante intervenciones integrales que aborden los componentes de salud, nutrición, educación, y saneamiento incluyendo los comedores escolares en los Centros de Estimulación Temprana , Pronoeis y Instituciones educativas por otro lado implementar programas de inmunizaciones orientado a proteger al 100% de los niños menores de 5 años, este fundamento es coherente con los programas presupuestales implementados desde el 2007 y de la estrategia incluir para crecer del Ministerio de Desarrollo e inclusión Social.

## **1.2. Fundamentación teórica**

### **Bases teóricas de gestión del servicio.**

#### **Definiciones de gestión del servicio**

Las bases teóricas de la variable Gestión del Servicio se desarrollan en los procesos claves de programación, soporte logístico, organización para la prestación del servicio y supervisión, seguimiento y evaluación del Programa Nacional Cuna Más. Por ello la administración es un proceso sistémico en donde las redes institucionales del Estado y Comunidad participan teniendo como base un objetivo común.

Para Drucker (1945) afirma que:

La administración por objetivos es en sí un proceso administrativo por el cual tanto el jefe como el empleado tienen claro las metas y objetivos establecidos por la organización es decir que se obtendrán los resultados que están dispuestos a alcanzar teniendo en cuenta la participación en grupo que es fundamental para alcanzar dichos objetivos. (p. 219).



El Programa Nacional Cuna Mas brinda servicio de Cuidado Diurno a niños menores de 36 meses de edad a través los Comités de Gestión , y estos se encargan de gestionar los servicios a través de interacción con los proveedores ;en esa línea el planteamiento de Gronroos (1994), nos ayuda entender el proceso de gestión del servicio expresado en:

Los servicios son una serie de actividades de naturaleza más o menos intangible, que por regla general, se genera en la interacción que se produce entre los empleados del servicio y los recursos o bienes físicos, los sistemas del proveedor de servicios, que se proporcionan como solución a los problemas del cliente. (p.79)

La intervención de Cuna Mas está focalizada en zonas de pobreza y extrema pobreza, bajo un modelo de Cogestión comunal en donde la operatividad está bajo la responsabilidad de los Comités de Gestión y el monitoreo y seguimiento del personal del Programa, bajo esta lógica podemos plantear que los comités de Gestión deben estar debidamente capacitado. Para Brogowienz (1990), propone:

Un modelo de gestión de la calidad del servicio en el que hace hincapié a la gestión, los directivos deben prestar atención en la planificación, implementación y control tanto de la dimensión técnica y control de la calidad tanto como para prevenir y minimizar el GAP en la gestión de la calidad (p.222).

Candido y Morris (2000), sustenta un modelo ampliado de 14 GAP o inconsistencia de la calidad del servicio identificado en 14 elementos que intervienen en el fase del proceso estratégico dentro de la empresa, entre ellos la comunicación interna, integración, coordinación, entrenamiento de personal (p.188). Diversos autores nos conceptualizan la gestión del servicio o gestión de la calidad desde los sectores de inversión pública o privada un recurso importante en este proceso es la implementación de la eficiencia en términos de costo – beneficio.

Según Benson, Saraph y Schroeder (1991), proponen un modelo de gestión de calidad del servicio expresado en las variables hacen referencia al contexto de la calidad de la organización, la gestión actual de calidad y la gestión ideal de la calidad. Las dos variables que componen el GAP de la Gestión de la calidad están medidas usando una escala de ocho dimensiones: Liderazgo de la alta dirección, papel del departamento de

calidad, entrenamiento, diseño del producto (servicio), gestión de calidad suministradores, gestión de procesos , informes y datos sobre calidad, relación con empleados (p.210).

De acuerdo al Marco Conceptual de Gestión del servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Mas, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva N°955-2013-PNCM, se define:

Una modalidad de intervención del Programa Nacional Cuna Mas, a través del cual se brinda atención integral a los niños y niñas entre 6 a 36 meses de edad que viven en zonas de pobreza y pobreza extrema y requieren de atención en sus necesidades básicas de salud, nutrición, seguridad, protección, afecto, descanso, juego, aprendizaje y desarrollo de habilidades. (p.7).

En la Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 032-2012 MIDIS/PNCM nos enmarca que la Cogestión Comunal, es funcional al enfoque del desarrollo de los niños y niñas menores de tres años de edad en las zonas de intervención en este caso la Provincia de Barranca que propone la interacción dinámica del niño o niña con su entorno, por lo que el entorno social está representado por tres componentes claves: Estado, comunidad y familia, y cada uno de estas estructuras posee sus normas y valores dentro de la sociedad; el Estado gestor de la formulación de políticas públicas e implementación de programas presupuestales por resultados como es el caso de Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Barranca complementario a otros programas del Estado Peruano que intervienen en este ámbito territorial ; la comunidad organizada mediante su participación en los estamentos de estructura territorial y las familias vulnerables, en su papel protagónico y de acorde a la constitución Política del Perú que ejerce la protección, cuidado y satisfacción de necesidades de infante.

### **Dimensiones de gestión de servicio**

En la investigación se ha tenido en cuenta las definiciones a utilizar para el estudio de la variable de gestión de servicio a través de dos dimensiones que permiten tener un mejor análisis del proceso de ejecución de este servicio de atención a la primera infancia son los denominados: gestión comunitaria y gestión por procesos. Para ello la Directiva de Dirección Ejecutiva N°016-2013 MIDIS/ PNCM de “Lineamientos técnicos de Servicio de Cuidado Diurno”, señala que la definición conceptual de la Gestión Comunitaria.

### **Dimensión 1: Gestión Comunitaria**

Programa Nacional Cuna Más a través de la Resolución de Dirección Ejecutiva N°955-2013-PNCM, define: “la gestión comunitaria es el conjunto de acciones destinadas a garantizar la participación de la comunidad organizada en la gestión y vigilancia de la calidad del servicio de cuidado diurno que se brinda a la primera infancia” (p 45).

En el desarrollo local, la participación es muy importante esto se asevera en la conformación de los comité de gestión que son integrados por autoridades, personas renombradas en la comunidad y tienen la voluntad de servicio social.

Coultler (2001) hace mención que “los miembros de una organización no dejan ir rápidamente los valores que comprenden y que les ha funcionado bien en el pasado” (p.266). En la gestión comunitaria del Programa Nacional Cuna Más se tiene dos estamentos sociales importantes que representan a la comunidad el comité de gestión.

Programa Nacional Cuna Más a través de la Directiva de Dirección Ejecutiva N°016-2013 MIDIS/ PNCM de “lineamientos técnicos de Servicio de Cuidado Diurno” define: El comité de gestión es la instancia de representación de la comunidad que tiene la responsabilidad de promover acciones que favorezcan la atención integral de los niños y niñas menores de treinta y seis (36) meses de edad, cuya finalidad es constituir un espacio para la participación de la comunidad en la gestión del servicio de cuidado diurno. (p.11).

Y el consejo de vigilancia que esa misma lógica representa a la comunidad y ejerce roles de vigilancia expresado el consejo de vigilancia es la instancia encargada de vigilar y verificar la calidad del servicio que se brinda así como las acciones del Comité de Gestión y, teniendo en consideración los lineamientos definidos por el Programa. Su funcionamiento es de carácter preventivo y propositivo. Por su naturaleza no tiene capacidad de decisión ni de ejecución (p.12).

Por lo tanto la gestión comunitaria en el presente estudio se mide en relación a dos indicadores desempeño del Comité de Gestión y desempeño de los Consejos de vigilancia. Para Willbor (1998) mencionan que las principales ventajas y mejoras en la gestión se logran con la integración de sistemas como son : mejora del desarrollo y la transferencia tecnológica que implica realizar una reingeniería , mejora de la ejecución operativa para

lo cual se debe establecer un manual de procesos , mejora en los métodos internos de gestión y en los equipos multifuncionales, mayor motivación del personal y menor número de conflictos inter funcionales, reducción y mayor coordinación de las múltiples auditorías internas y en el caso de estado auditorías externas, mayor confianza de los usuarios en la comunidad , reducción de costes y una reingeniería más eficiente en la dirección del programa.

### **Dimensión 2: Gestión por procesos**

La dimensión de Gestión por procesos en la Gestión Pública del estado Peruano esta expresado en el documento lineamiento para la implementación de la gestión por procesos en marco al Decreto Supremo N°004-2013-PCM en la política nacional de modernización pública y aprobada mediante Resolución Ministerial N°125-2013 /PCM, que define la gestión por procesos constituye una efectiva estrategia de gestión, porque fortalece la capacidad para lograr resultados superando las barreras de una estructura organizacional de tipo funcional. Debe vincularse con los fines institucionales y orientarse a servir al ciudadano para ello se debe tener en cuenta el proceso estratégico, proceso de producción del servicio y proceso de soporte (p.2).

Aramburú (2013) señala que “conseguir que la gestión pública pase de ser una gestión que se mira a sí misma y a sus reglamentos que dependa de un proceso presupuestario, a estar guiada por la obtención de resultados en beneficio del ciudadano” (p. 88).

Este planteamiento se enfoca a la Política de Modernización Pública y a los programas presupuestales por resultado, desde el 2014 el Programa Nacional Cuna Más es un programas presupuestal con un marco lógico para la obtención de resultados.

En el Plan de implementación de la política nacional de gestión pública 2013-2016, se define “el proceso estratégico define y verifica las políticas, estrategias, objetivos y metas en la organización y a su vez ayudan a monitorear y evaluar el desempeño de los procesos” (p. 32). Siendo esto parte de la política de estado se relacionado a la implementación del Programa Nacional Cuna Más y en el desarrollo de la investigación entendemos al proceso estratégico a la definición de objetivos del programa, su estrategia de focalización y cobertura del servicio.

En el Plan de implementación de la política nacional de gestión pública 2013-2016, señala que “el proceso operativo son los procesos de producción de bienes y servicios de la cadena del valor que se entrega al ciudadano “(p. 32).

Se entiende que en el Programa Cuna Más, el proceso de distribución del servicio de cuidado, nutrición, salud y desarrollo de su aprendizaje es parte de proceso operativo.

### **Bases teóricas de satisfacción de familias**

#### **Definiciones de variable: Satisfacción de familias**

La satisfacción de las familias corresponde a la percepción de la configuración que tiene la familia usuaria en relación al programa Cuna Más. Las bases teóricas de la variable Satisfacción de las familias usuarias se desarrollan en base a lo planteado por:

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992), nos plantea como lograr el equilibrio entre dos elementos claves que son las percepciones y las expectativas de los consumidores.

Plantea el modelo SERVQUAL de calidad del servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en cinco dimensiones contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones (p.184).

La relevancia sobre la satisfacción del servicio se da cuando nos permite aplicar el cuestionario de SERVQUAL que consiste en las dimensiones de: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles, este estudio se define a través de este modelo.

Westbrook y Reilly (1983) plantea “la satisfacción es la respuesta emocional causada por un proceso evaluativo –cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición se comparan con necesidades y deseos del objeto (p. 258).

Por tanto, las familias usuarias del programa se acercan más al uso de este servicio por las necesidades que tienen y por un factor de incremento de la economía y superación.

Edel (2006), nos señala que “las interacciones producidas entre organizaciones proveedoras de servicios sociales y los usuarios de ellas determinan las diferencias en la calidad, cantidad y eficacia de dichos servicios” (p. 60).

En este planteamiento nos refleja la valoración de la satisfacción de los que acceden a un servicio público mediante la evaluación de resultados.

### **Dimensiones de Satisfacción de familias**

#### **Dimensión 1: Elementos Tangibles**

Zeitham, Parasuraman y Berry (1992), hacen referencia que los “elementos tangibles son las condiciones físicas que están a nuestra alrededor y que causan un contacto directo con el cliente” (p. 186).

En este caso del programa nacional Cuna Mas son las condiciones físicas del servicio de cuidado diurno, es decir, es el servicio que se presta durante la mañana (cuidado y alimentación de los niños).

#### **Dimensión 2: Fiabilidad**

En cuanto a la fiabilidad Schiffman, Lazar y Wisenblit (2010) indican que es “la habilidad de prestar el servicio de cuidado diurno sin ningún error, a las familias usuarias en el tiempo indicado y con los procesos establecidos”. (p. 31)

La fiabilidad, según los autores, es la sensación de que todo el servicio brindado es correcto en tiempo y en calidad, sin la existencia de errores o graves percances que pueden ocasionar accidentes.

#### **Dimensión 3: Seguridad**

En referencia a la seguridad, Schiffman, Lazar y Wisenblit (2010) señalan que la seguridad es “el conocimiento, capacitación de las madres usuarias acerca del servicio de cuidado diurno, habilidad de los actores para transmitir confianza a usuario”. (p. 34)

En ese sentido estaremos midiendo si el personal está capacitado para atender a niños y niñas de 6 meses a 3 años de edad, percepción del comportamiento de las madres

cuidadoras y acompañantes técnicos transmiten confianza. En esa relación de seguridad y confianza generada entre el personal.

#### **Dimencion4: Capacidad de Respuesta**

Para los autores Schiffman, Lazar y Wisenblit (2010) es:

La forma en que las personas reaccionan ante un impulso o una señal, es decir cómo se comportan constituye una respuesta inmediata. El aprendizaje llega a producirse aun cuando las respuestas no se manifiesten abiertamente. (p. 289)

Es la preparación y responsabilidad en la atención del usuario para satisfacer la demanda de atención de manera rápida y eficiente. Se ha determinado dos indicadores para medir la dimensión comunicación en tiempo oportuno y atención permanente.

#### **Dimensión 5: Empatía**

Para Johnson y Fornell (1991):

Por otro la satisfacción del servicio, desde un punto de vista economista se centra en la medida de la satisfacción como resultado o estado final, y en las diferencias existentes entre tipos de consumidores y productos, ignorando los procesos psicosociales que llevan al juicio de satisfacción. En cambio, desde un enfoque más psicológico se central el proceso de evaluación (p. 268).

Se define como la atención personalizada que se brinda al usuario niños y niñas menores de 3 años directamente y la percepción de la familia usuaria en relación a la madre usuaria.

En cambio para Maslow (1954) “la satisfacción se da en dos factores satisfacción del empleador y necesidad del usuario”. (p. 56)

Existe la jerarquía de cinco niveles de necesidades, dispuestos en el orden en que las personas tratan de satisfacerlas, y la necesidad de reconocimiento está en el cuarto nivel.

Para Hunt (1997), la satisfacción “es la evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba”. (p.87).

De los autores citados se deduce que la mayoría realiza su planteamiento en relación a las percepciones del usuario, pero también algunos consideran un factor importante las expectativas.

### **1.3. Justificación**

#### **Justificación metodológica**

La investigación que se realiza está sujeta al método de investigación cuantitativa y sigue procedimientos y técnicas que han sido validadas en el trabajo de campo con la finalidad de establecer la relación existente de la gestión del servicio de cuidado y la satisfacción de las madres usuarias, teniendo en cuenta que los resultados logrados permitirán observar mejor el proceso de gestión y ejecución del servicio, de acuerdo al desempeño de las cuidadoras y de la pertinencia de los insumos con que se implementa, por lo tanto se logrará realizar un trabajo preventivo, estableciendo diagnósticos que se obtendrán del trabajo de campo con las madres usuarias de la provincia de Barranca.

#### **Justificación técnica**

En el presente trabajo de investigación se ha utilizado métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos válidos y confiables, a través de los cuales, se ha obtenido resultados precisos. Por otro lado, la información recogida permite reformular estrategias de intervención en la gestión del servicio, monitoreo de la gestión comunitaria y brinda información de la percepción en la satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

#### **Justificación práctica**

La presente investigación se justifica porque será de utilidad para futuras investigaciones, ya que servirá de fuente bibliográfica y como datos y características de la población familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más situado en la provincia de Barranca. Se busca entonces brindar una descripción y correlación de lo que acontece la gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias, y a través de la aplicación de instrumentos que se cuenta con un diagnóstico sobre la gestión del servicio y la satisfacción de las



familias usuarias en relación a su nivel de aceptabilidad en el medio social para el rediseño o afirmación del programa presupuestal.

#### **1.4. Problema**

##### **Problema general**

¿Qué relación existe entre gestión de servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015?

##### **Problemas específicos**

##### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre gestión comunitaria y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015?

##### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre gestión por procesos y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015?

#### **1.5. Hipótesis**

##### **Hipótesis general**

Existe relación entre gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

##### **Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

Existe relación entre gestión comunitaria y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

##### **Hipótesis específica 2**

Existe relación entre gestión por procesos y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

## **1.6. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

### **Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación existente entre gestión comunitaria y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación existente entre gestión por procesos y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

## **Marco metodológico**

## 2.1. Variables

### Variable 1. Gestión del Servicio

De acuerdo a la Directiva de Dirección Ejecutiva N°016- 2013 MIDIS/ PNCM de “Lineamientos técnicos de Servicio de Cuidado Diurno”, señala que la Gestión del servicio es el conjunto de acciones integrales que realizan los comités de gestión y vigilancia para la implementación del servicio de cuidado diurno que se brinda a la primera infancia” (p. 45).

### Variable 2: Satisfacción del servicio

Según Zeitham, Parasuraman y Berry (1992), da a conocer “cómo lograr equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores en este caso de la investigación familias beneficiarias a través de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles”. (p. 33)

## 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

*Matriz de Operacionalización de la variable gestión del servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
Gestión Comunitaria	Desempeño del Comité de Gestión	6	Alto (37 - 54)
	Desempeño del consejo de Vigilancia Comunitaria.	3	Medio
Gestión por procesos	Cumplimiento de meta en atención de cobertura.	4	(19 - 36)
	Atención del servicio nutricional	3	Bajo
	Desarrollo del Aprendizaje	2	(0 – 18)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

*Matriz de Operacionalización de la variable: Satisfacción de las familias usuarias*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
Elementos Tangibles	Condición de instalaciones físicas del Centro de Cuidado	7	Alto (48 – 69)
	Condición de los materiales didácticos		
Fiabilidad	Apariencia de las madres cuidadoras	4	Medio (24 – 47)
	Atención en tiempo oportuno		
	Aplicación de protocolo para ingreso y salida		
Seguridad	Expectativas del usuario y el servicio que reciben	6	Bajo (0 – 23)
	Personal capacitado		
Capacidad de respuesta	Mecanismos del cuidado de los niños y niñas	4	
	Comunicación en tiempo oportuno.		
Empatía	Atención permanente	2	
	Cortesía y amabilidad		

Fuente: Elaboración propia

### 2.3. Metodología

El estudio se sustenta en la investigación científica básica, porque a través de los resultados de la gestión del servicio y satisfacción de la familia usuaria, en la provincia de Barranca, 2015 se puede generar aportes a una realidad objetiva, por tanto la investigación tiene un enfoque cuantitativo puesto que permite establecer la relación de las variables a través del procesamiento de información y de las pruebas estadísticas comprobadas, la cual es interpretada y contrastada con las bases teórica.

### 2.4. Tipos de estudio

Según su aplicabilidad, la investigación es descriptivo correlacional cuyo objetivo es establecer la relación entre la gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

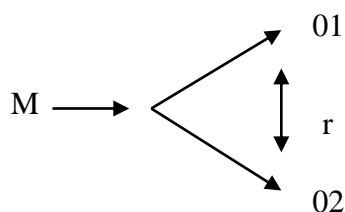
De acuerdo a Hernández S., Fernández C. y Baptista L. (2014): Nos señala que el estudio correlacional porque “Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o

contexto particular” (p.43). Este tipo de estudio es interesante porque permite establecer la relación de la variables y hacer generalizados y aportes sobre los resultados.

## 2.5. Diseño

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal como lo señala Hernández S., Fernández C. y Baptista L. (2014). “Su propósito se basa en describir las variables y analizar los incidencia e interrelación en un tiempo dado”. (p. 154). Por lo que los datos se recolectan en un tiempo dado con la finalidad de describir la variable y analizar su incidencia.

La investigación tiene dos variables gestión del servicio y satisfacción de las familias, la cual se ejecuta sin manipular la variable, buscándose observar los hechos tal como suceden a diario en este caso en el ámbito de la provincia de Barranca, lo podemos apreciar de la siguiente forma:



En este esquema se conoce:

M: Muestra

X: Variable de Gestión del Servicio

Y: Variable de Satisfacción de las familias usuarias

01 y 02: Puntuaciones de las variables

R: Correlación

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### Población

La población de investigación está conformado por las familias usuarias que acceden al servicios de cuidado Diurno del Programa Cuna Más en la Provincia de Barranca.

Hernández S., Fernández C. y Baptista L. (2014), define a la población como: “El conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 158). Las familias usuarias del Servicio de Cuidado Diurno del Programa Cuna Más en la provincia de Barranca, está conformado por 455 familias constatado en el INFOMIDIS- Información oficial de registros informativos a cierre diciembre 2015.

### **Muestra**

El parámetro proporción de las familias usuarias está en relación al tamaño poblacional de las familias usuarias que se atienden en los servicios de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Barranca, se ha seleccionado una muestra probabilística.

### **Tamaño de la muestra**

La muestra seleccionada para la investigación es aleatoria simple, compuesta por 208 familias usuarias del programa Cuna Más que se atienden en la provincia de Barranca, siendo esta muestra representativa para el estudio de investigación. Para lo cual se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 p \cdot q}$$

### **Dónde:**

Z (1,96): Valor de la distribución normal

P (0,5): Proporción de éxito

Q (0,5) Proporción de fracaso (Q=1-P)

E (0,05) Tolerancia al error

N (455): Tamaño de la población

N (240): Tamaño de la muestra

### **Muestreo**

La muestra se selecciona teniendo en cuenta a las familias usuarias que cobertura el Programa Nacional Cuna Más, en la provincia de Barranca, sin excluir como los posibles informante a la cual se aplicará el instrumento de recojo de información.

## 2.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos

### Técnica

Para llevar a cabo esta investigación se empleó la técnica de la encuesta, así como nos señala Cook (2001), (p. 74) citado por flores (2014) es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador donde se utiliza un listado de preguntas escritas.

El instrumento en el presente trabajo de investigación fue un cuestionario anónimo basado en el modelo SERVQUAL de Parasumaran, Zelthaml y Berry (1992) adaptado para obtener información subjetiva sobre las percepciones de la satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más.

Según Hernández (2010) “un instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p.200). Para medir las variables se elaboró un cuestionario en la escala de tipo Likert, en donde se determina las valoraciones posibles que puede asumir un ítem, en este caso asumiremos el valor de (1) Nunca, (2) a veces y (3) siempre.

Para desarrollar el cuestionario de la variable gestión del servicio se elaboró una ficha técnica que se detalla:

### Escala de Gestión de servicio

#### Ficha técnica:

Nombre Original	Escala de gestión de servicio
Autora	Bach.
Procedencia	Programa Nacional Cuna Más
Objetivo	Medir la valoración de la gestión del servicio de los Comités de Gestión del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.
Administración	Individual
Duración	Se utilizará un tiempo aproximado de 25 minutos
Significación	La escala está referida a medir la gestión del servicio a través de dos dimensiones gestión comunitaria y gestión por procesos del Programa



Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

**Estructura** La escala consta de 19 ítems, con alternativas de respuesta de opción múltiple tipo Likert, y cada ítem está estructurado con tres alternativas de respuestas, como: a) Nunca = (1), b) A veces = (2), y c) Siempre = (3). La calificación se dio en tres puntos con una dirección positiva y negativa. Asimismo, la escala está conformada por 2 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa de la variable gestión del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015. En la calificación positiva de la prueba la puntuación parte de 3 a 1 puntos.

La variable satisfacción de las familias usuarias comprende un cuestionario del Modelo SERVQUAL, con las dimensiones establecidas, sin embargo se ha elaborado la ficha técnica para establecer un protocolo y facilitar la aplicación.

### **Escala de satisfacción de las familias usuarias**

#### **Ficha técnica**

Nombre Original	Escala de satisfacción de las familias usuarias
Autores	Zeitham, Parasuraman y Berry
Procedencia	Programa Nacional Cuna Más
Objetivo	Medir la percepción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.
Administración	Individual
Duración	Se utilizará un tiempo aproximado de 25 minutos
Significación	La escala está referida a medir la satisfacción de las familias usuarias sobre los elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía que se presentan en el Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.
Estructura	La escala consta de 25 ítems, con alternativas de respuesta de opción múltiple tipo Lickert, con tres alternativas de respuestas, como: a) Nunca = (1), b) A veces = (2), y c) Siempre = (3). La calificación se dio en tres puntos con una dirección positiva y negativa. Asimismo, la escala está conformada por 5 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa

sobre la variable satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

Los instrumentos empleados en la recolección de datos, se prepararon para cumplir diferentes objetivos relacionados a la investigación, los mismos que previamente fueron validados por expertos en la temática.

## **Validez y confiabilidad**

### **Validez**

El instrumento ha sido sometido a criterio de un grupo de jueces expertos, integrado por profesores magister que laboran en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo y Universidad José Faustino Sánchez Carrión, quienes validaron el instrumento elaborado de la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias, siendo un instrumento viable para la aplicación.

Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes (p.200).Esto implica que al aplicar el instrumento en situaciones o contextos similares se deben obtener aproximadamente los mismos resultados.

### **Confiabilidad**

Para conocer la fiabilidad se utiliza el coeficiente de Alfa de Crombach, a través de una encuesta piloto a 25 familias usuarias, esta información se procesó en programa SPSS Versión 20, a continuación se detalla la clasificación de fiabilidad. Para este estudio se utilizó el Alfa de Cronbach, a través de la siguiente escala.

Tabla 3

*Clasificación de fiabilidad del Alfa de Cronbach*

<b>Valores</b>	<b>Interpretación</b>
-1 a 0	No es confiable
0.01 – 0.40	Baja confiabilidad
0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 – 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 - 1	Alta Confiabilidad

Se aplicó la validez de contenido a través de juicio de experto y para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a 25 familias usuarias y para los resultados de confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach.

Tabla 4

*Expertos que validaron el instrumento de gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias*

<b>Experto</b>	<b>Grado</b>	<b>Suficiencia</b>
Santiago Gallarday Aquiles	Magister	Si
Ángel Luna Santos	Magister	Si
Ada Rocha Palomino	Magister	Si

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

*Resultado de fiabilidad de Alfa de Cronbach*

<b>Instrumento</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Cuestionario Gestión del servicio	19	.789
Cuestionario satisfacción de la familia	25	.899

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la validez del cuestionario de gestión del servicio y de satisfacción de la familias usuarias a un significando de fuerte confiabilidad.

### **Procedimiento de recolección de datos**

Luego de la aplicación del instrumento de la presente investigación, los datos se procesaron para conformar la matriz al programa Excel y luego al software estadístico SPSS 20, que permitirá obtener los cuadros estadísticos y gráficos necesarios para ser presentados y analizados en la estadística. Así se obtendrán tablas de doble entrada de los datos estadísticos y los gráficos de barras de la variable Gestión del servicio y Satisfacción de las familias usuarias.

### **2.8. Métodos de análisis de datos**

Las variables se analizan en forma descriptiva a través de la organización de los datos en tabla de frecuencia y figuras que describan los porcentajes de las respuestas en cada nivel. Asimismo se utiliza el método inferencial que nos permite generalizar los resultados

encontrados en relación a los objetivos de la investigación. De prueba: se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman para establecer la asociación de las variables gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias

## **Resultados**

### 3.1. Descripción de resultados

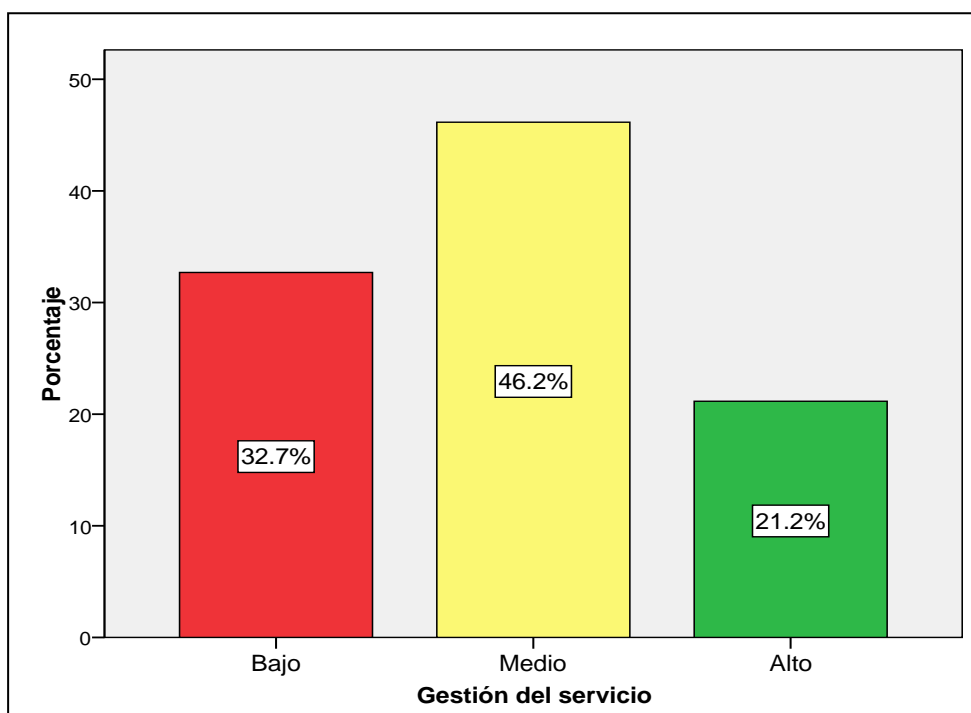
#### Descripción de la variable Gestión de Servicio

Se presentaran los resultados agrupados de la variable gestión del servicio según niveles.

Tabla 6

*Distribución porcentual de los niveles de gestión del servicio*

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	68	32.7
Medio	96	46.2
Alto	44	21.1
Total	208	100.0



*Figura 1 . Nivel de gestión del servicio*

En la tabla 6 y figura 1, se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje de la variable gestión de servicios, observándose que el 46.2% de familias usuarias muestra una gestión de servicios de nivel medio, el 32.7% un nivel bajo y un 21.2 un nivel alto en la gestión de servicio de cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más, en la provincia de Barranca, 2015.

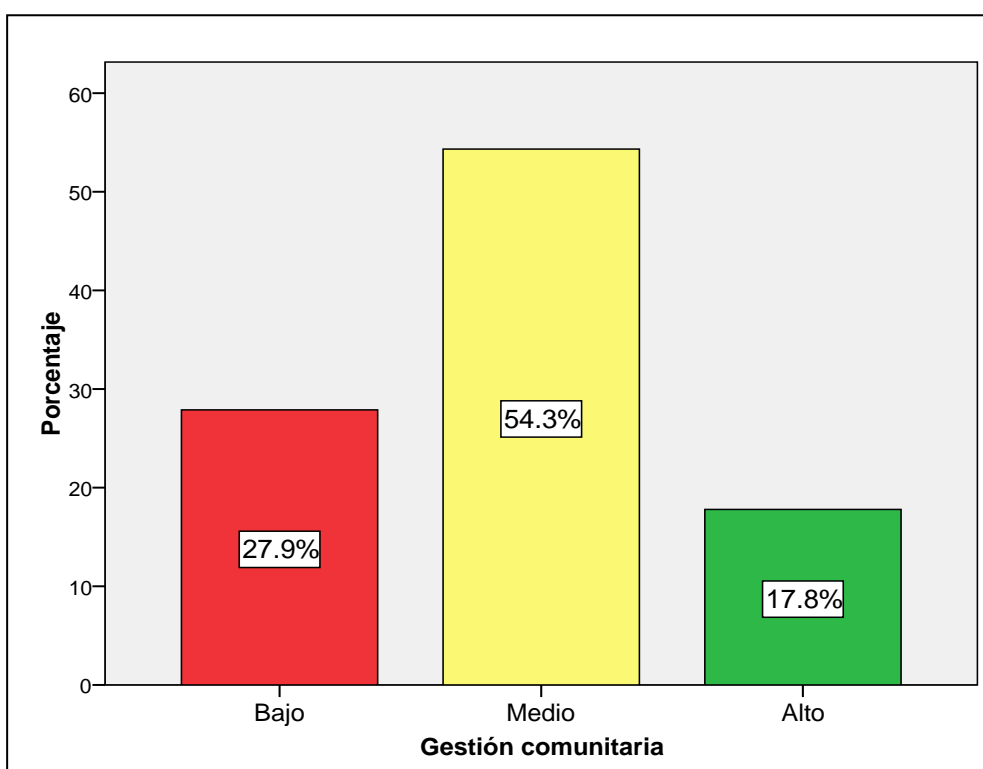
### Nivel de la Dimensión de Gestión Comunitaria

Se presentan los resultados de la dimensión de gestión comunitaria

Tabla 7

*Distribución porcentual de los niveles de la dimensión gestión comunitaria*

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	58	27.9
Medio	113	54.3
Alto	37	17.8
Total	208	100.0



*Figura 2. Nivel de la dimensión gestión comunitaria*

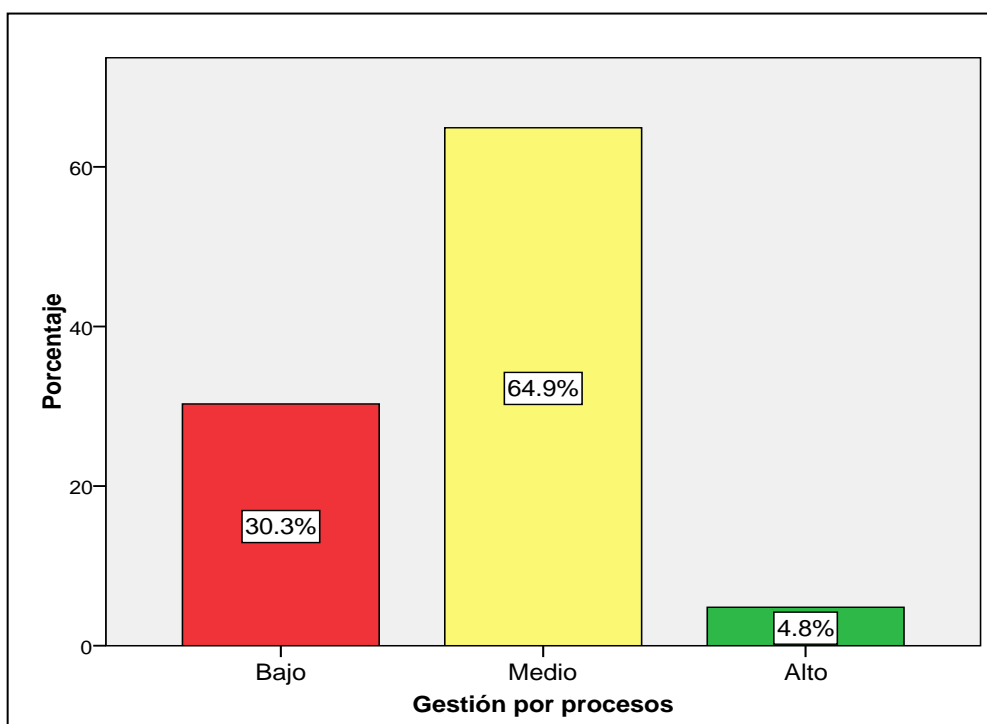
En la tabla 7 y figura 2, se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje de la variable gestión comunitaria, observándose que el 54.3% de familias usuarias percibe la gestión de servicios en nivel medio, el 27.9% un nivel bajo y un 17.8 % un nivel alto en la gestión de servicio del Programa Nacional Cuna Más, en la provincia de Barranca, 2015.

### Nivel de la Dimensión de Gestión por procesos

Tabla 8

*Distribución porcentual de los niveles de la dimensión gestión por procesos*

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	63	30.3
Medio	135	64.9
Alto	10	4.8
Total	208	100.0



*Figura 3. Nivel de la dimensión gestión por procesos*

En la tabla 8 y figura 3, se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje de la variable gestión por procesos, observándose que el 64.9% de familias usuarias percibe la gestión por procesos en nivel medio, el 30.3% un nivel bajo y un 4.8 % un nivel alto en la gestión del servicio del Programa Nacional Cuna Más, en la provincia de Barranca, 2015.

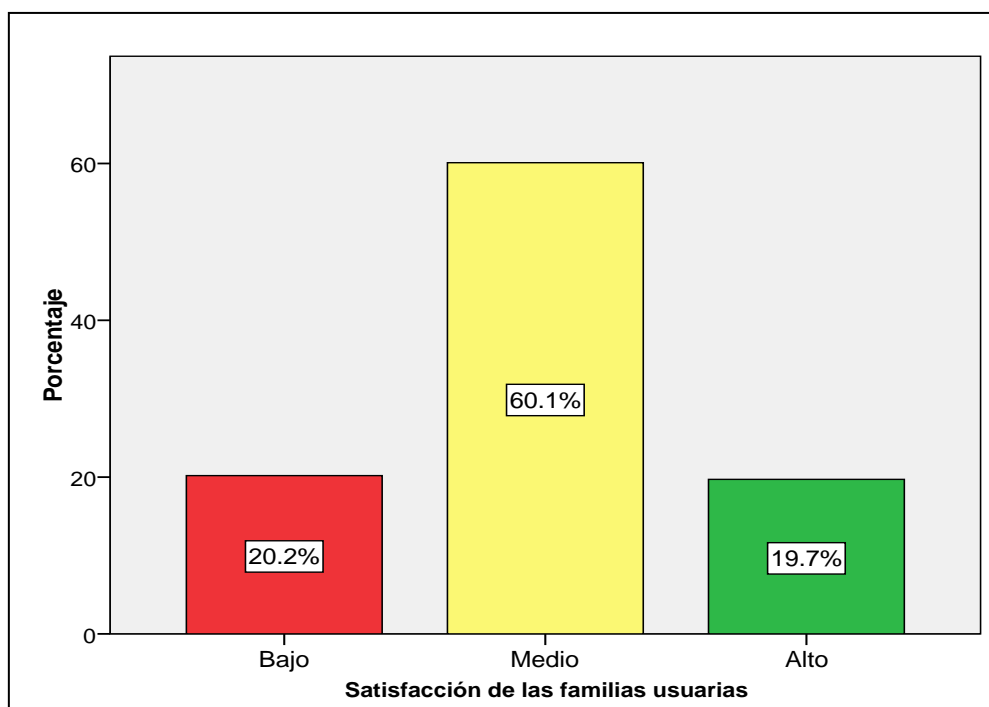


### Descripción de la Variable Satisfacción de las familias usuarias

Tabla 9

*Distribución porcentual de los niveles de la variable satisfacción de las familias usuarias*

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	42	20.2
Medio	125	60.1
Alto	41	19.7
Total	208	100.0



*Figura 4.* Nivel de la variable satisfacción de las familias usuarias

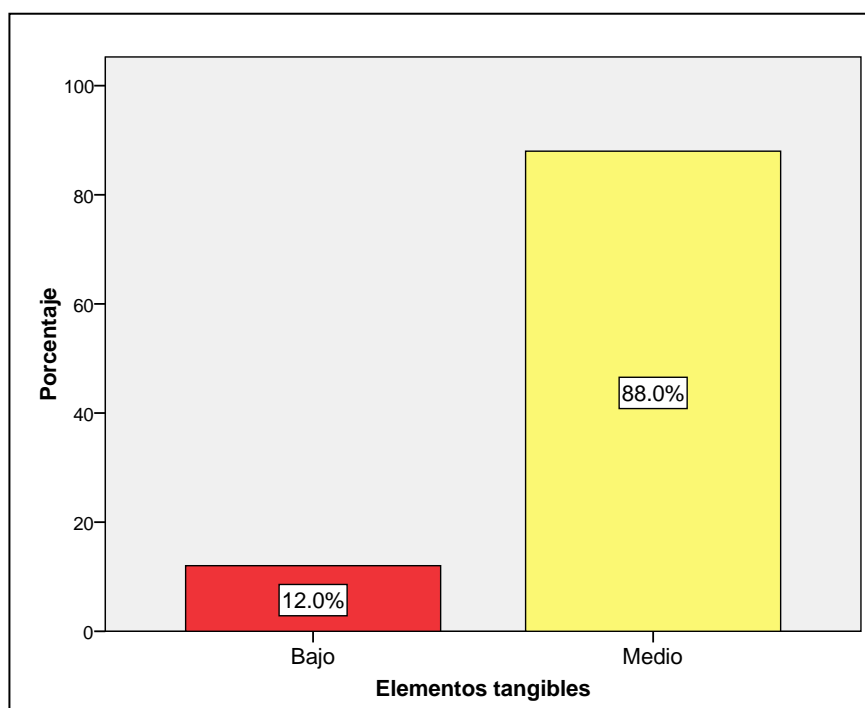
En la tabla 9 y figura 4, se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción de las familias usuarias, observándose que el 60.1% de familias usuarias percibe un alto nivel de satisfacción, el 20.2% un nivel bajo y un 19.7 % un nivel alto de satisfacción del servicio del Programa Nacional Cuna Más, en la provincia de Barranca, 2015.

### Nivel de la dimensión elementos tangibles

Tabla 10

*Distribución porcentual de los niveles de la dimensión elementos tangibles*

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	25	12.0
Medio	183	88.0
Total	208	100.0



*Figura 5. Nivel de la dimensión elementos tangibles*

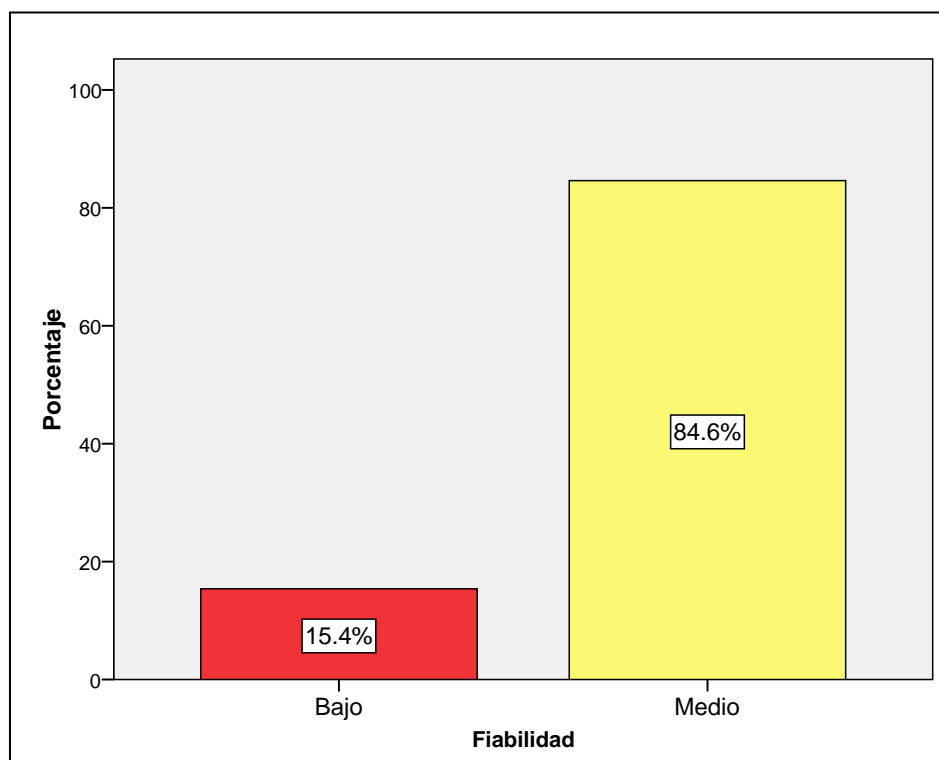
En la tabla 10 y figura 5, se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje de la dimensión elementos tangibles, observándose que el 88.0 % de familias usuarias percibe un nivel medio, el 12.0% un nivel bajo de los elementos tangibles del programa Nacional Cuna Mas, en la provincia de Barranca, 2015.

### Nivel de la dimensión fiabilidad

Tabla 11

*Distribución porcentual de los niveles de la dimensión fiabilidad*

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
	32	15.4
	176	84.6
Total	208	100.0



*Figura 6. Nivel de la dimensión fiabilidad*

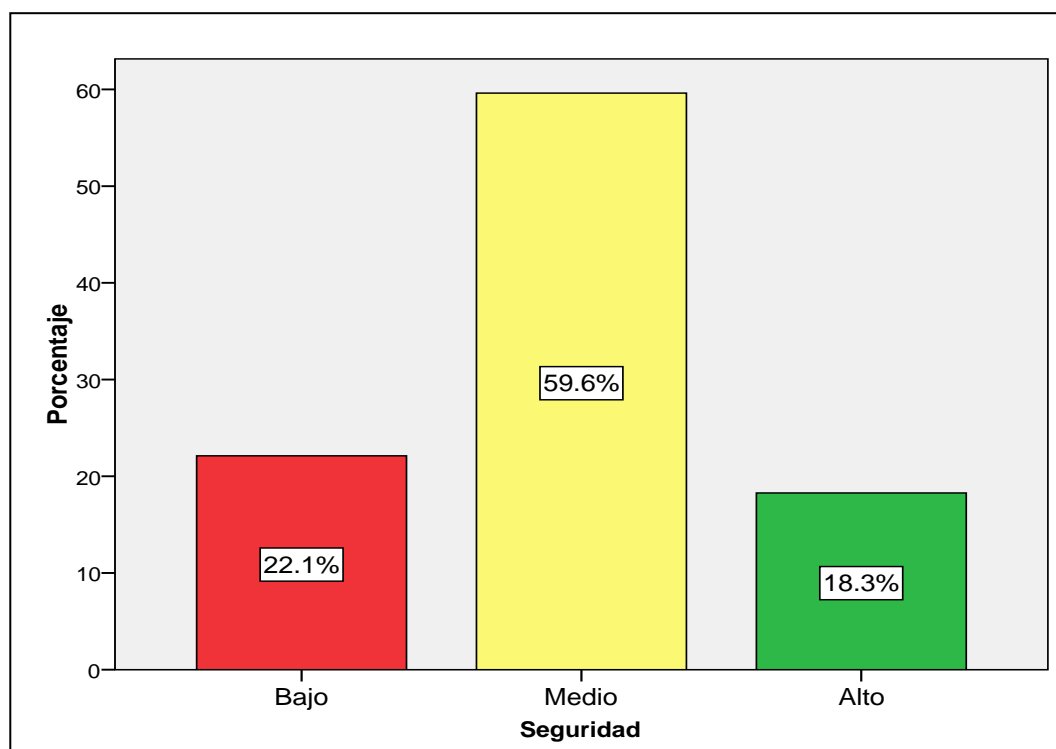
En la tabla 11 y figura 6, se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje de la dimensión fiabilidad, observándose que el 84.6% de familias usuarias percibe un nivel medio, el 15.4% un nivel bajo en la fiabilidad del programa Nacional Cuna Mas, en la provincia de Barranca, 2015.

### Nivel de la dimensión seguridad

Tabla 12

*Distribución porcentual de los niveles de la dimensión seguridad*

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
	46	22.1
	124	59.6
	38	18.3
Total	208	100.0



*Figura 7. Nivel de la dimensión seguridad*

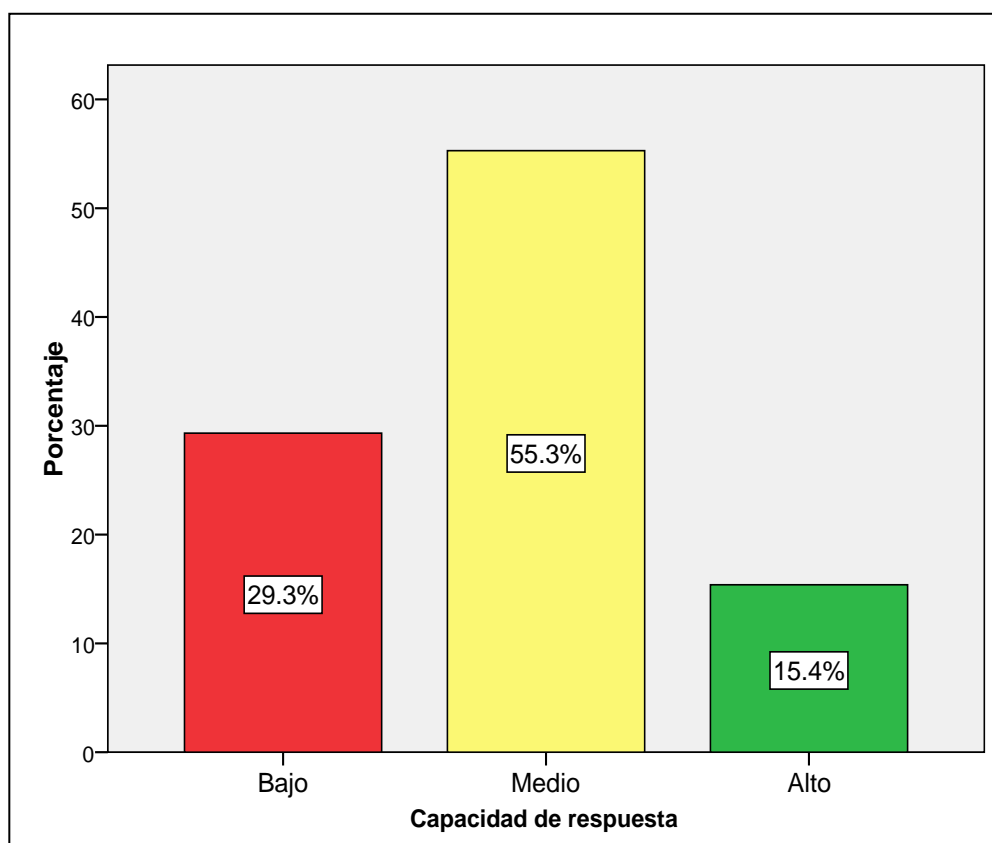
En la tabla 12 y figura 7, se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje de la dimensión seguridad, observándose que el 59.6% de familias usuarias percibe un nivel medio, el 22.1% un nivel bajo y un 18.3% un nivel alto de la seguridad del programa Nacional Cuna Mas, en la provincia de Barranca, 2015.

### Nivel de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 13

*Distribución porcentual de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta*

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
	61	29.3
	115	55.3
	32	15.4
Total	208	100.0



*Figura 8. Nivel de la dimensión capacidad de respuesta*

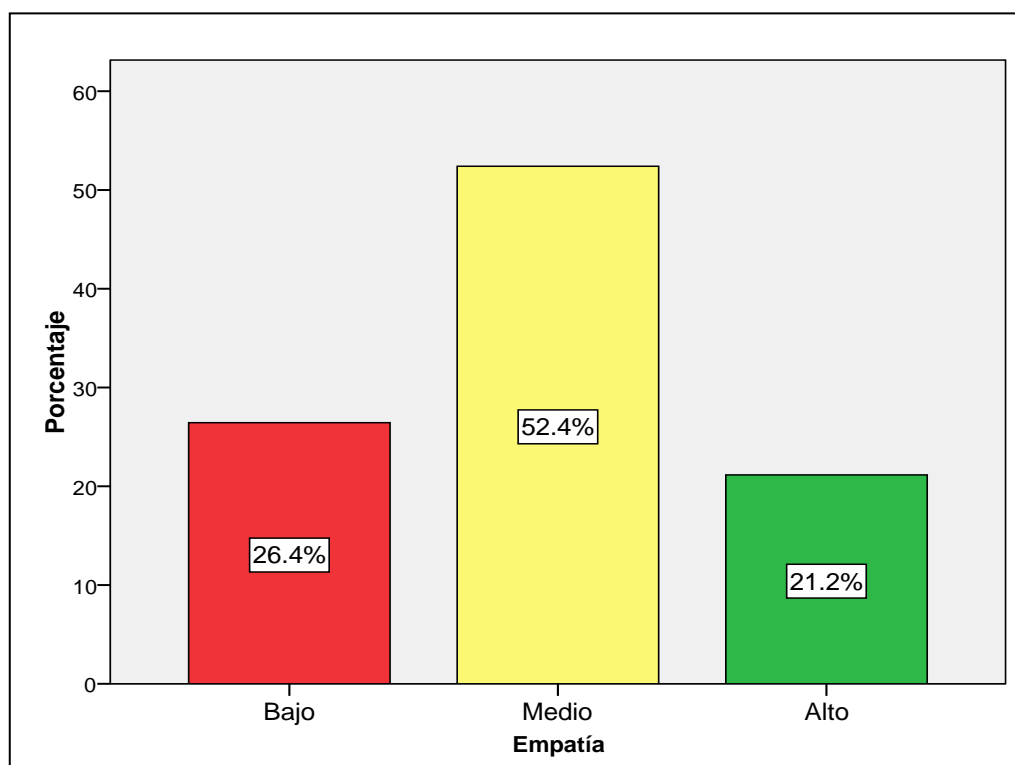
En la tabla 13 y figura 8, se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje de la dimensión capacidad de respuesta, observándose que el 55.3% de familias usuarias percibe un nivel medio, el 29.3% un nivel bajo y un 15.4% un nivel alto de la capacidad de respuesta en el programa Nacional Cuna Mas, en la provincia de Barranca, 2015.

### Nivel de la dimensión empatía

Tabla 14

*Distribución porcentual de los niveles de la dimensión empatía*

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	55	26.4
Medio	109	52.4
Alto	44	21.2
Total	208	100.0



*Figura 9. Nivel de la dimensión empatía*

En la tabla 14 y figura 9, se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje de la dimensión capacidad de respuesta, observándose que el 52.4% de familias usuarias percibe un nivel medio, el 26.4% un nivel bajo y un 21.2% un nivel alto de la empatía en el programa Nacional Cuna Mas, en la provincia de Barranca, 2015.

### 3.2. Descripción de resultados

Tabla 15

*Distribución de frecuencias en la Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015*

Gestión del servicio	Satisfacción de las familias usuarias							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	32	77	36	29	0	0	68	33
Medio	9	21	75	60	12	29	96	46
Alto	1	2	14	11	29	71	44	21
Total	42	100	125	100	41	100	208	100

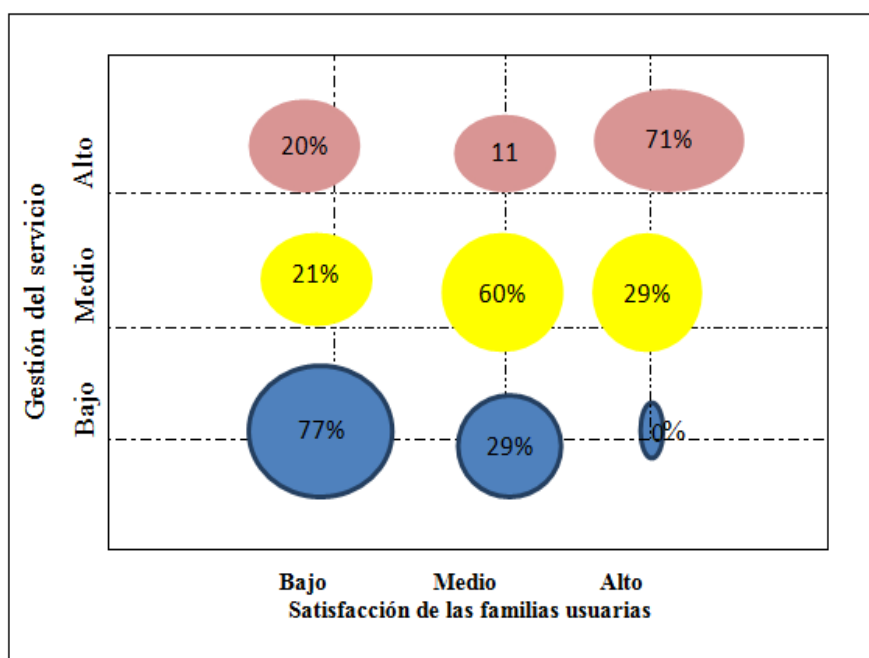


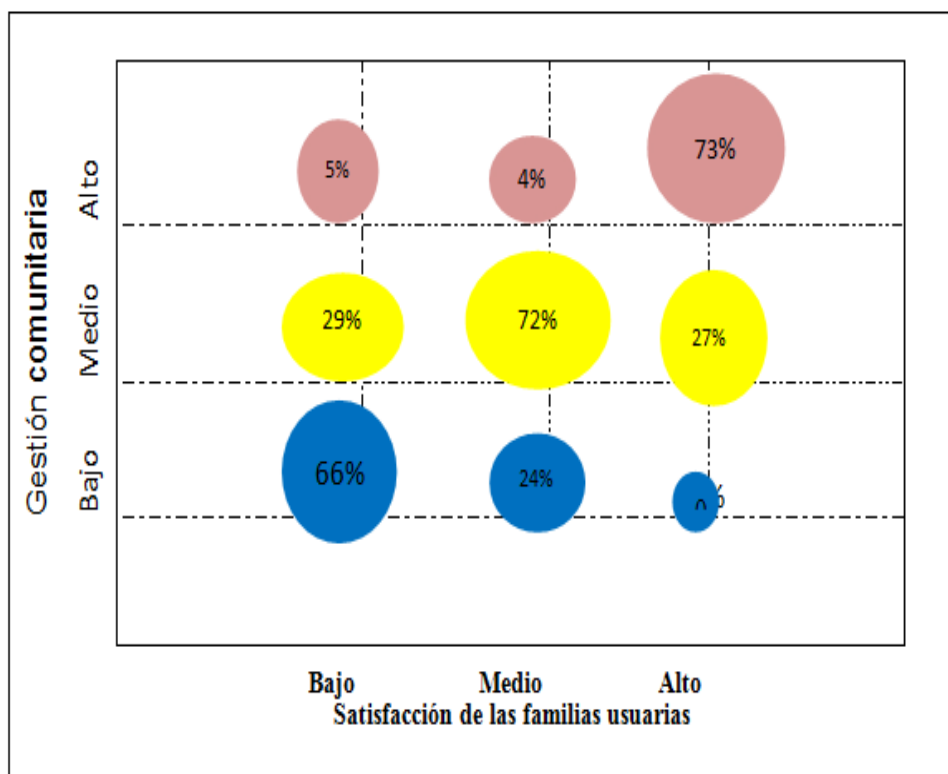
Figura 10. Distribución de frecuencias entre la gestión del servicio y satisfacción

De la tabla 15 y figura 10, se observa la asociación de las variables de estudio en cuanto a los niveles de la gestión de servicios y satisfacción de las familias usuarias, apreciándose una moderada asociación entre ambas variables, se afirma lo siguiente: el 71 % de las familias usuarias perciben que la gestión de servicio es alta y se está satisfecho con el servicio, y el 60 % que la gestión del servicio es media y se está regularmente satisfecho con el servicio.

Tabla 16

*Distribución de frecuencias entre gestión comunitaria y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.*

Gestión Comunitaria	Satisfacción de las familias usuarias							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	28	67	30	24	0	0	58	28
Medio	12	29	90	72	11	27	113	54
Alto	2	5	5	4	30	73	37	18
Total	42	100	125	100	41	100	208	100



*Figura 11. Distribución de frecuencias entre la gestión comunitaria y la satisfacción de las familias usuarias*

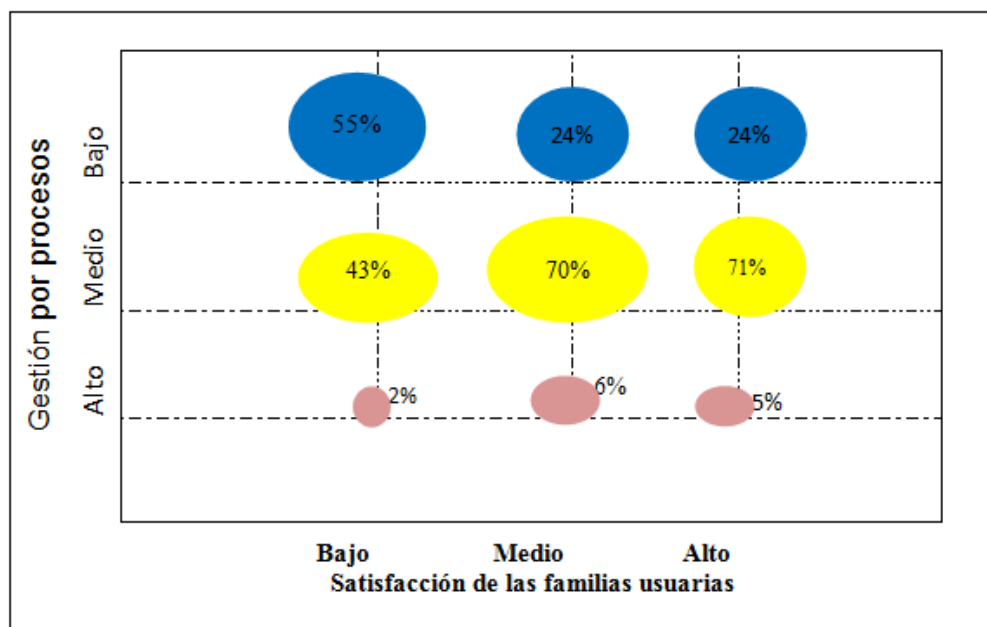
De la tabla 16 y figura 11, se observa la asociación de las variables de estudio en cuanto a los niveles de la gestión comunitaria y satisfacción de las familias usuarias, apreciándose una moderada asociación entre ambas variables de estudio, puesto que de los resultados se puede afirmar lo siguiente: el 73 % de las familias usuarias perciben que la gestión comunitaria es alta y se está satisfecho con el servicio, y el 72 % que la gestión comunitaria es media y se está regularmente satisfecho con el servicio.



Tabla 17

*Distribución de frecuencias entre gestión por proceso y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.*

Gestión por procesos	Satisfacción de las familias usuarias							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	23	55	30	24	10	24	63	30
Medio	18	43	88	70	29	71	135	65
Alto	1	2	7	6	2	5	10	5
Total	42	100	125	100	41	100	208	100



*Figura 12. Distribución de frecuencias entre la gestión por procesos y la satisfacción de las familias usuarias.*

De la tabla 17 y figura 12, se observa la asociación de las variables de estudio en cuanto a los niveles de la gestión por procesos y satisfacción de las familias usuarias, apreciándose una moderada asociación entre ambas variables de estudio, puesto que de los resultados se puede afirmar lo siguiente: el 5 % de las familias usuarias perciben que la Gestión por procesos es alta y se está satisfecho con el servicio, y el 70 % que la gestión por proceso es media y se está regularmente satisfecho con el servicio.

### 3.3. Análisis correlacional

#### Hipótesis General

Ho. No existe relación significativa entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

Hi. Existe relación significativa entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

Tabla 18

*Grado de relación entre gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.*

			Gestión del servicio	Satisfacción de la familia
Rho de Spearman	Gestión del servicio	Coefficiente de correlación	1.000	.626(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	208	208
	Satisfacción de la familia	Coefficiente de correlación	.626(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	208	208

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestran en la tabla 18 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0.626$ , con un  $p= 0.000$  ( $p < 0.5$ ), lo que indica una correlación moderada. Por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

#### Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la gestión comunitaria y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

Hi: Existe relación significativa entre la gestión comunitaria y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

Tabla 19

*Grado de relación entre gestión comunitaria y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.*

			<b>Gestión Comunitaria</b>	<b>Satisfacción de la familia</b>
Rho de Spearman	Gestión comunitaria	Coeficiente de correlación	1.000	.630(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	208	208
	Satisfacción de la familia	Coeficiente de correlación	.630(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	208	208

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 20, se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0.630$ , con un  $p=0.000$  ( $p < 0.5$ ), lo que indica una correlación moderada. Por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre gestión comunitaria y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

### **Hipótesis específica 2**

Ho: No existe relación significativa entre gestión por procesos y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

Hi: Existe relación significativa entre gestión por procesos y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

Tabla 20

*Grado de relación entre gestión por procesos y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.*

			V.GESP	V.SATISF
Rho de Spearman	V.GESP	Coefficiente de correlación	1.000	.563**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	208	208
	V.SAT ISF	Coefficiente de correlación	.563**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	208	208

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 21, se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0.563$ , con un  $p= 0.000$  ( $p < 0.5$ ), lo que indica una correlación moderada. Por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre gestión por procesos y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

## **Discusión**

Del resultado de la información obtenida a través de la investigación realizada acerca de la gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015, se discute lo siguiente:

En relación a la hipótesis general: existe relación significativa entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015, los resultados que se han obtenido indican que la correlación entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015 es moderada. En cuanto a este resultado Torres (2015), también indica que este programa Cuna Más antes Wawawasi ha mejorado la oferta del servicio de cuidado para también ofertar un servicio educativo por lo tanto la implementación del programa Cuna Más aún está en una fase inicial progresiva en relación a otros programas de países industrializados, es decir, debe aún perfeccionarse, mejorar en algunos aspectos en los que puedan haber debilidades, pero que finalmente el programa está encaminado y es en beneficio de los niños y sus familias. Asimismo Pérez (2013), señala que es necesario precisar que este Programa Wawawasi surgió a iniciativa de instituciones cooperantes y no de alguna institución pública de gobierno y por tanto la necesidad del servicio no satisface en su mayoría al usuario por las limitaciones en el monitoreo, es decir se requiere de mayor trabajo en cuanto a monitorear o supervisar si realmente se está llegando a las familias destinadas y con la calidad que merece.

En cuanto a la hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre la gestión comunitaria y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015; los resultados muestran que la correlación entre la gestión comunitaria y la satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015 es moderada. Para Vargas (2011), la organización de las estructuras educativas destinadas a la atención de los niños depende de varios factores: económicos, sociales, culturales y geográficos que configuran de manera diferente los servicios y programas de educación, a fin de responder a las características y a las necesidades de los niños, familia y comunidad. Se trata de atender a los niños de manera correcta y eficaz, para obtener resultados positivos, para no caer en los mismos errores de cientos de programas que cada gobierno crea y luego elimina. También Salinas (2014), considera que este programa es parte de un modelo lógico implementado en otros países,

en el caso del presente estudio permite acentuar sobre la gesta del programa de atención a los niños menores de tres años.

Finalmente para la hipótesis específica 2: existe relación significativa entre gestión por procesos y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015, los resultados obtenidos demuestran que hay una correlación moderada pero significativa. En cuanto a la gestión de procesos Guerrero (2012) concluye que estos servicios no están ubicados en las zonas que residen las madres no usuarias o de lo contrario estos servicios han cerrado, pero que sin embargo el 86% indica que llevar a su hijo le facilita trabajar o estudiar y este porcentaje se eleva en un 98%, cuando las madres usuarias del programa indican que prefieren enviar a sus hijos a un centro de cuidado. Finalmente Toledo y Ferrero (2005), concluyen que es necesario poner en práctica medidas inmediatas de corto plazo que permita el reconocimiento de los derechos del niño, niñas y adolescentes, reduciendo significativamente la desnutrición crónica infantil mediante intervenciones integrales que aborden los componentes de salud, nutrición, educación, y saneamiento incluyendo los comedores escolares en los centros de estimulación temprana, promotores e instituciones educativas. Es cierto, que estos programas son una alternativa para familias en extrema pobreza o de recursos económicos bajos; se convierte en una alternativa de cuidado y alimentación, pero es cierto también que trabajar con niños menores de tres años es una gran responsabilidad, la cual debe ser asumida por profesionales capacitados y no por personas que improvisan o ven una oportunidad laboral.

## **V. Conclusiones**



**Primera:** Los resultados permiten concluir que existe correlación moderada debido a que el Rho de Spearman = 0.626, con un  $p = 0.000$  ( $p < 0.5$ ) por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

**Segunda:** Los resultados permiten concluir que existe correlación moderada debido a que el Rho de Spearman = 0.630, con un  $p = 0.000$  ( $p < 0.5$ ) por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre gestión comunitaria y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

**Tercera:** Los resultados permiten concluir que existe correlación moderada debido a que el Rho de Spearman = 0.563, con un  $p = 0.000$  ( $p < 0.5$ ) por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre gestión por procesos y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

## **VI. Recomendaciones**

**Primero:** Asistencia técnica a los comités de gestión y consejos de vigilancia que administran, implementan y ejercen el funcionamiento de los Servicios de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más.

**Segundo:** Monitoreo a los procesos de gestión de los servicios de nutrición y aprendizaje que permitan mejorar la calidad del servicio integral hacia el usuario en cumplimiento al Plan de Modernización de la Gestión Pública y de sus protocolos establecidos en el diseño del Programa Presupuestal Cuna Más.

**Tercero:** Rediseñar estrategias de participación de los Consejos de vigilancia estableciendo protocolo de vigilancia comunitaria e implementar condiciones físicas favorables de los servicios de cuidado diurno a través de convenios de cooperación inter institucional.

## **VII. Referencias Bibliográficas**

- Aramburú, L. (2013) *Guía técnica para la valoración nutricional antropométrica del niño*. Lima. Editorial Minsa.
- Benson, S., Saraph, K. y Schroeder, R. (1991), *Distinguir el control del aprendizaje en la gestión de la calidad total, una perspectiva de contingencia*, Academia de Administración, Vol. 19, España.
- Brogowienz, F. (1990). *Calidad en la gestión de procesos. Atención integral al usuario*. México. Editorial Pearson.
- Candido, D. y Morris, M. (2000). *Satisfacción del usuario. Lineamientos de atención en la gestión*. Madrid. Editorial Alem.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/1125171/8941045.2013.pdf>
- Castro, J. (1996). *Sociología para analizar la sociedad* (Quinta ed.). Perú: Editorial Universal S.A.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (3 ed.). México, México: McGraw-Hill.
- Civera Satorres, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y Satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de Gestión establecido*. Tesis inédita de Doctorado, Universitat Jaume. Recuperado de <http://repositori.uji.es/xmdle/10234/29491/civera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coulther, M. (2001) *Gestión de procesos. Administración de servicio*. México. Editorial Mc. Graw Hill.
- Deming, w. (1989). *Administración* (Sexta ed.). Madrid.
- Drucker, A. (1945) *Administración general. Fundamentos de la administración. Servicios*. Buenos Aires. Editorial Palermo.
- Edel, H. (2006). *Programas de atención a niños y adolescentes. Proyecto de aplicación*. México. Editorial Paidós.
- Flores (2009). *Ph Salival en niños de 6 meses a 18 meses de edad con ingesta de leche materna y leche evaporada modificada en el Programa Nacional Wawa- Wasi del distrito de Villa María del Triunfo*. Recuperado de: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/1774>

- Gronroos, L. (1994) *Gestión de servicios y administración de satisfacción en el servicio. Potencialidades de administración de servicios*. España. Editorial Latín.
- Guerrero (2012), *Demanda Social de atención y educación de la primera infancia* (AEPI) en el Perú. Recuperado de:
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. & Black, W. (1999). *Análisis Multivariante* (Quinta ed.). Madrid, España: Prentice Hall Iberia
- Maraví, J. (2000). *Hacia el proceso de la gestión administrativa*. Madrid: Paidós.
- Newel, S. (2003). *Creando organizaciones saludables: Bienestar, diversidad y ética en el trabajo*. Madrid, España: Paraninfo S.A.
- Pérez, R. (2013). *La institucionalización del Sistema de evaluación del Programa Nacional Wawa Wasi, del ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, entre los años 2003-2011*. Lima. Universidad PUCP. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4875>
- Riquez, E. (2010). *Sociología*. Lima, Perú: Edit. Garcilazo de la Vega.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima ed.). (E. Fernandez, & R. Alva, Trans.) México, Pearson Educación: Prentice Hall.
- Robins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ma ed.). Mexico: Hall Hispanoamericana, S.A.
- Salinas, C. (2014). *Análisis comparativo de los mecanismos de intervención considerados en los programas de transferencia condicionada de dinero en México, Brasil y Perú, en el contexto del nuevo milenio (2001-2006)*. Pontificia Universidad Católica del Perú., Escuela de Posgrado, Lima. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5443>
- Schiffman, G., & Lazar, L. (2010). *Comportamiento del Consumidor*. (V. Alva, Trad.) México: Prentice Hall.
- Senge, P. (1998). *La quinta disciplina: El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. México: Granica.
- Toledo, L. y Ferrero, J. (2005), *Políticas para superar la pobreza publicado por la Comisión Inter Ministerial de Asuntos Sociales*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/>

- Torres, A. (2015), *Análisis y propuestas de mejora al diseño del modelo del servicio de cuidado diurno del Programa Nacional Cuna Más de Perú*, Universidad de Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137788/Analisis>.
- Vargas, J. (2011), *Estudio comparativo de estructuras de educación y atención a la infancia en siete países: Australia, Bélgica, Brasil, Canadá, Cuba, Francia y Perú*. Universidad Libre de Bruselas. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/2489>
- Westbrook; A. y Reilly, R. (1983), *Investigando la relación entre la calidad del servicio, la satisfacción emocional y las intenciones conductuales favorables en la educación superior experiencia de servicio*. Estados Unidos. Edit. New Quality.
- Wilbor, T. (1998). *Calidad en los servicios de atención y gestión de usuarios*. Administración. México. Edit. Paidós.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1990). *Modelo de la calidad del servicio* (Tercera ed.). México. Edit. México.

## **Anexos**



## Anexo 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015

**AUTOR:** Álvarez García Rocío del Pilar

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema principal</b> ¿Qué relación existe entre la gestión de servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015?</p> <p><b>Problemas secundarios</b> ¿Qué relación existe entre gestión comunitaria y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015?</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión por procesos y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer una relación entre la gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación existente entre gestión comunitaria y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.</p> <p>Determinar la relación existente entre gestión por procesos y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe una relación entre gestión comunitaria y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, en el año 2015.</p> <p>Existe una relación entre gestión por procesos y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, en el año 2015.</p>	<b>Variable : GESTION DEL SERVICIO</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Gestión comunitaria	Desempeño del Comité de Gestión	6	Alto (37 – 54)
				Desempeño del consejo de Vigilancia Comunitaria.		
			Gestión por procesos	Cumplimiento de la meta de atención de cobertura	9	Medio (19 – 36)
				Atención del servicio nutricional		
				Desarrollo del aprendizaje		
			<b>Variable : SATISFACCIÓN DE LA FAMILIA</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Elementos Tangibles	Condición de instalaciones físicas del Centro de Cuidado	7	Alto (48 – 69)
				Condición de los materiales de estimulación temprana		
				Apariencia pulcra de las cuidadoras		
			Fiabilidad	Atención en tiempo oportuno Aplicación de protocolo para ingreso y salida Expectativas del usuario y el servicio que reciben	4	Medio (24 – 47)
			Seguridad	Personal capacitado	6	Bajo (0 – 23)
				Mecanismo del cuidado de los niños		
			Capacidad de respuesta	Comunicación en tiempo oportuno	4	
				Atención permanente		
				Atención permanente		
			Empatía	Cortesía y amabilidad	2	

## Anexo 2

### CUESTIONARIO

Gestión del Servicio del Programa

Nacional Cuna Más, en la provincia de Barranca, 2015.

Estimada señora, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para conocer la gestión del servicio del Programa Nacional Cuna Más, en la provincia de Barranca, 2014. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad marcando con una (X) el casillero con la alternativa que considere verdadera.

Muchas gracias.

Leyenda		
Siempre	S	3
A veces	AV	2
Nunca	N	1

N°	DIMENSIONES/ítems			
	Dimensión: Gestión comunitaria	N	AV.	S
1	Participa en las reuniones de información y rendición de cuentas que convoca el comité de gestión.			
2	Participa en las reuniones de elaboración del plan de trabajo que convoca el comité de gestión.			
3	Su niño recibe tres raciones alimentarias.			
4	El programa Cuna Más proporciona los materiales educativos como: papeles, colores, cuentos y rompecabezas.			
5	Durante la atención en la cuna, se han realizado cambios de madres cuidadoras, renunciadas, inasistencias.			
6	Cuando asiste a la cuna ha encontrado a algún integrante del comité de gestión.			
7	Cuando asiste a la cuna ha encontrado a algún integrante del comité de vigilancia.			
8	El Consejo de vigilancia de su comunidad participa de las actividades familiares que se realizan: día del juego, prácticas de lavado de mano, otras.			
9	El Consejo de vigilancia participa en las reuniones que convoca el comité de gestión.			
	<b>Dimensión: Gestión de procesos</b>	<b>N</b>	<b>AV.</b>	<b>S</b>
10	Lleva permanentemente (de lunes a viernes) a su niño al programa-			
11	Llevaría a su hijo a la cuna, si funcionara los sábados y domingos.			
12	Deja a su niño/a para atender sus quehaceres de casa.			
13	Durante el día realiza actividades que le generen ingresos: empleada del hogar, vendedora ambulante, negociante.			
14	En su comunidad hay niños y niñas que no se atienden por falta de centros de cuidado Cuna Más.			
15	Los alimentos que proporcionan a su niño/a son variados y nutritivos.			

16	Su niño/a ingiere con agrado los alimentos que proporciona el programa.			
17	Las madres cuidadoras permanentes están jugando y cantando con los niños/as.			
18	Las áreas de trabajo favorecen el desarrollo de habilidades de comunicación e interrelación con los demás.			
19	Las madres cuidadoras, realizan las actividades diarias de salud, alimentación, lavado de manos.			

## Cuestionario

### Satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más, en la provincia de Barranca, 2015

Estimada señora, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para conocer la gestión del servicio del Programa Nacional Cuna Más, en la provincia de Barranca, 2014. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad marcando con una (X) el casillero con la alternativa que considere verdadera.

Muchas gracias.

Leyenda		
Siempre	S	3
A veces	AV	2
Nunca	N	1

N°	DIMENSIONES/ítems			
	Dimensión: Elementos tangibles	N	AV.	S
1	Las instalaciones de los servicios higiénicos se encuentran en buen estado para el uso de sus hijos.			
2	Los ambientes de la cuna están con las rejas debidamente colocadas que separan el ambiente interno de la calle.			
3	Los extintores están visibles y renovados.			
4	Los materiales educativos (cuentos, rompecabezas) que brinda la cuna se encuentran en buen estado.			
5	Los mobiliarios de madera (juego de cocina, bancos, mesa, porta cuentos) se encuentran limpios y seguros.			
6	Los materiales educativos (títeres, cuentos, apilados de cubos) se encuentren ordenados por áreas de trabajo.			
7	Las madres cuidadores usan su uniforme (mandil) permanentemente.			
8	Las cuidadores están peinadas y con las manos limpias.			
	<b>Dimensión: Fiabilidad</b>	<b>N</b>	<b>AV.</b>	<b>S</b>
9	Las madres cuidadoras disponen de tiempo suficiente en la atención de su hijo desde las 8:00 a 4:00 p.m. sin ningún contratiempo.			
10	Al recoger a su hijo no ha encontrado a la madre cuidadora.			
11	La madre cuidadoras entrega a los niños/as sólo con la persona autorizada.			
12	Todos los días, la madre cuidadora pregunta sobre su estado físico, emocional de su hijo al ingresar a la cuna.			
	<b>Dimensión: Seguridad</b>	<b>N</b>	<b>AV.</b>	<b>S</b>
13	Observa que los acompañamientos técnicos visitan la cuna.			
14	Las madres cuidadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su hijo (a).			
15	Sus opiniones y pensamientos son escuchados por el personal de la cuna.			
16	El comportamiento de las madres cuidadores la trasmite confianza.			
17	Las madres cuidadores muestran cortesía y amabilidad.			
18	Recomienda a sus conocidas, la cuna para la atención de sus hijos.			
	<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>	<b>N</b>	<b>AV</b>	<b>S</b>

19	Las madres cuidadoras responden de inmediato ante una emergencia caída de su hijo, fiebre.			
20	La madre guía visita su hogar para informar sobre el desarrollo de su hijo.			
21	Permanentemente, en la cuna trabajaban dos madres cuidadora a más.			
22	Le comunicación de forma oportuna, cuando suspenden el servicio durante el horario de atención.			
	<b>Dimensión: Empatía</b>	<b>N</b>	<b>AV</b>	<b>S</b>
23	El personal de la cuna, muestra su preocupación por alguna dificultad que se les presente: inasistencia de su hijo, enfermedad, otros.			
24	Las madres cuidadoras comprenden sus sentimientos de enojo, alegría, tristeza de sus hijos.			
25	La madre cuidadora interactúa con su hijo en forma espontánea.			

**Anexo 3**

**VALIDACIONES**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN : GESTIÓN COMUNITARIA</b>							
1	Participa en las reuniones de información y rendición de cuentas que convoca el Comité de Gestión.	✓		✓		✓		
2	Participa en las reuniones de elaboración del Plan de Trabajo que convoca el Comité de Gestión.	✓		✓		✓		
3	Su niño recibe tres raciones alimentarias.	✓		✓		✓		
4	El programa Cuna Más proporciona los materiales educativos como papeles, colores, cuentos, rompecabezas	✓		✓		✓		
5	Durante la atención en la Cuna, se han realizado cambios de madres cuidadoras: renunciadas, inasistencias.	✓		✓		✓		
6	Cuando asiste a la Cuna a encontrado a algún integrante del Comité de Gestión.	✓		✓		✓		
7	Cuando asiste a la cuna a encontrado a algún integrante del Consejo de Vigilancia.	✓		✓		✓		
8	El Consejo de Vigilancia de su comunidad participa de las actividades familiares que se realizan: Día del juego, prácticas de lavado de mano, otras.	✓		✓		✓		
9	El Consejo de Vigilancia participa en las reuniones que convoca el Comité de Gestión.	✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN : GESTIÓN POR PROCESOS						
10	Usted lleva normalmente ( de lunes a viernes) a su niño al programa.	✓		✓		✓	
11	Usted llevaría a su hijo a la Cuna, si funcionará los sábados y domingos.	✓		✓		✓	
12	Deja a su niño/a para atender sus quehaceres de casa.	✓		✓		✓	
13	Durante el día realiza actividades que le generen ingresos: empleada del hogar, vendedora ambulante. Negociante.	✓		✓		✓	
14	En su comunidad hay otros servicios del estado de atención a niños de 6-36 meses : Pietbaf, Cunas de instituciones públicas	✓		✓		✓	
15	Los alimentos que ingiere su niño son variado y nutritivo.	✓		✓		✓	
16	Su niño/a ingiere con agrado los alimentos que proporciona el programa.	✓		✓		✓	
17	Las madres cuidadoras permanente están jugando y cantando con los niños /as.	✓		✓		✓	
18	Percibe que su niño/a desde que ingresó a la Cuna ha mejorado sus habilidades de comunicación y juego.	✓		✓		✓	
19	Considera que el tiempo de atención a su niño/a es adecuado en relación a los demás niños.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [☒]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ANGEL LUNA SANTOS ..... DNI: 15595255 .....

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.

Mg. ANGEL ONZARI LUNA SANTOS  
C.P.P. 0215595255



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS USUARIAS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN : ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	Las instalaciones de los servicios higiénicos se encuentran en buen estado.	✓		✓		✓		
2	El ambiente de la Cuna se encuentran con las rejas debidamente colocadas que separan el ambiente externo de la calle.	✓		✓		✓		
3	Los extintores están visibles y renovados.	✓		✓		✓		
4	Los materiales educativos ( cuentos, rompecabezas) que brinda la cuna se encuentran en buen estado	✓		✓		✓		
5	Los mobiliarios de madera (Juego de cocina, bancos, mesa, porta cuentos) se encuentran limpios y seguros.	✓		✓		✓		
6	Los materiales educativos ( Títeres, cuentos , apilados de cubos se encuentran ordenados por áreas de trabajo.	✓		✓		✓		
7	Las madres cuidadoras usan su uniforme ( mandil ) permanentemente.	✓		✓		✓		
8	Las cuidadoras están peinadas y con las manos limpias.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN :FIABILIDAD</b>			✓				
9	Las madres cuidadoras disponen de tiempo suficiente en la atención de su hijo desde las 8:00 a 4:00p.m sin ningún contratiempo	✓		✓		✓		
10	Al recoger a su hijo no ha encontrado a la madre cuidadora.	✓		✓		✓		
11	Solo pueden recoger a su niño su esposo y usted.	✓		✓		✓		

12	Al ingreso de su niño la madre cuidadora pregunta sobre su estado físico, emocional de su hijo.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN : SEGURIDAD</b>								
13	Observa que los acompañantes técnicos visitan la Cuna	✓		✓		✓		
14	Las madres cuidadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su hijo/a.	✓		✓		✓		
15	Sus opiniones y pensamientos son escuchados por el personal de la Cuna.	✓		✓		✓		
16	El comportamiento de las madres cuidadoras le trasmite confianza.	✓		✓		✓		
17	Las madres cuidadoras muestran cortesía y amabilidad	✓		✓		✓		
18	Recomienda a su vecina, la Cuna para la atención de sus hijos.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN : CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
19	Las madres cuidadoras responden de inmediato ante una emergencia: caída de su hijo, fiebre.	✓		✓		✓		
20	La madre guía visita su hogar para informar sobre el avance educativo de su hijo.	✓		✓		✓		
21	En la Cuna trabajan dos madres cuidadora a más .	✓		✓		✓		
22	Encuentra la Cuna cerrada durante el horario de atención establecido.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION: EMPATIA</b>								
23	El personal de la Cuna muestra su preocupación ante la: inasistencia de su hijo, bajo peso, enfermedad.	✓		✓		✓		
24	Considera que las madres cuidadoras comprenden sus sentimientos de enojo, alegría, tristeza de sus hijos.	✓		✓		✓		
25	Observa que la madre cuidadora interactúa con su hijo en forma espontánea.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [☒]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ANGEL LUNA SANTOS DNI: 15595255

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Mg. ANGEL ONZARI LUNA SANTOS  
CPE 0215595255

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN : GESTIÓN COMUNITARIA</b>							
1	Participa en las reuniones de información y rendición de cuentas que convoca el Comité de Gestión.	✓		✓		✓		
2	Participa en las reuniones de elaboración del Plan de Trabajo que convoca el Comité de Gestión.	✓		✓		✓		
3	Su niño recibe tres raciones alimentarias.	✓		✓		✓		
4	El programa Cuna Más proporciona los materiales educativos como papeles, colores, cuentos, rompecabezas	✓		✓		✓		
5	Durante la atención en la Cuna, se han realizado cambios de madres cuidadoras: renuncias, inasistencias.	✓		✓		✓		
6	Cuando asiste a la Cuna a encontrado a algún integrante del Comité de Gestión.	✓		✓		✓		
7	Cuando asiste a la cuna a encontrado a algún integrante del Consejo de Vigilancia.	✓		✓		✓		
8	El Consejo de Vigilancia de su comunidad participa de las actividades familiares que se realizan: Día del juego, prácticas de lavado de mano, otras.	✓		✓		✓		
9	El Consejo de Vigilancia participa en las reuniones que convoca el Comité de Gestión.	✓		✓		✓		



	DIMENSIÓN : GESTIÓN POR PROCESOS							
10	Usted lleva normalmente ( de lunes a viernes) a su niño al programa.	✓		✓		✓		
11	Usted llevaría a su hijo a la Cuna, si funcionará los sábados y domingos.	✓		✓		✓		
12	Deja a su niño/a para atender sus quehaceres de casa.	✓		✓		✓		
13	Durante el día realiza actividades que le generen ingresos: empleada del hogar, vendedora ambulante. Negociante.	✓		✓		✓		
14	En su comunidad hay otros servicios del estado de atención a niños de 6-36 meses : Pietbaf, Cunas de instituciones públicas	✓		✓		✓		
15	Los alimentos que ingiere su niño son variado y nutritivo.	✓		✓		✓		
16	Su niño/a ingiere con agrado los alimentos que proporciona el programa.	✓		✓		✓		
17	Las madres cuidadoras permanente están jugando y cantando con los niños /as.	✓		✓		✓		
18	Percibe que su niño/a desde que ingresó a la Cuna ha mejorado sus habilidades de comunicación y juego.	✓		✓		✓		
19	Considera que el tiempo de atención a su niño/a es adecuado en relación a los demás niños.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ☒ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gallardo Morales Santiago DNI: 25314954

Especialidad del validador: Mg. Docencia e Investigación Universitaria

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

... 20 de 11 ... del 2015

  
Firma del Experto Informante.

Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS USUARIAS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN : ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	Las instalaciones de los servicios higiénicos se encuentran en buen estado.	✓		✓		✓		
2	El ambiente de la Cuna se encuentran con las rejas debidamente colocadas que separan el ambiente externo de la calle.	✓		✓		✓		
3	Los extintores están visibles y renovados.	✓		✓		✓		
4	Los materiales educativos ( cuentos, rompecabezas) que brinda la cuna se encuentran en buen estado	✓		✓		✓		
5	Los mobiliarios de madera (Juego de cocina, bancos, mesa, porta cuentos) se encuentran limpios y seguros.	✓		✓		✓		
6	Los materiales educativos ( Títeres, cuentos , apilados de cubos se encuentran ordenados por áreas de trabajo.	✓		✓		✓		
7	Las madres cuidadoras usan su uniforme ( mandil ) permanentemente.	✓		✓		✓		
8	Las cuidadoras están peinadas y con las manos limpias.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN :FIABILIDAD</b>			✓				
9	Las madres cuidadoras disponen de tiempo suficiente en la atención de su hijo desde las 8:00 a 4:00p.m sin ningún contratiempo	✓		✓		✓		
10	Al recoger a su hijo no ha encontrado a la madre cuidadora.	✓		✓		✓		
11	Solo pueden recoger a su niño su esposo y usted.	✓		✓		✓		



12	Al ingreso de su niño la madre cuidadora pregunta sobre su estado físico, emocional de su hijo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN : SEGURIDAD</b>							
13	Observa que los acompañantes técnicos visitan la Cuna	✓		✓		✓		
14	Las madres cuidadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su hijo/a.	✓		✓		✓		
15	Sus opiniones y pensamientos son escuchados por el personal de la Cuna.	✓		✓		✓		
16	El comportamiento de las madres cuidadores le trasmite confianza.	✓		✓		✓		
17	La madres cuidadoras muestran cortesía y amabilidad	✓		✓		✓		
18	Recomienda a su vecina, la Cuna para la atención de sus hijos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN : CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
19	Las madres cuidadoras responden de inmediato ante una emergencia: caída de su hijo, fiebre.	✓		✓		✓		
20	La madre guía visita su hogar para informar sobre el avance educativo de su hijo.	✓		✓		✓		
21	En la Cuna trabajan dos madres cuidadora a más .	✓		✓		✓		
22	Encuentra la Cuna cerrada durante el horario de atención establecido.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: EMPATIA</b>							
23	El personal de la Cuna muestra su preocupación ante la: inasistencia de su hijo, bajo peso, enfermedad.	✓		✓		✓		
24	Considera que las madres cuidadoras comprenden sus sentimientos de enojo, alegría, tristeza de sus hijos.	✓		✓		✓		
25	Observa que la madre cuidadora interactúa con su hijo en forma espontánea.	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ☒ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gallardo Morales Santiago    DNI: 25514954

Especialidad del validador: Mg. Docencia e Investigación Universitaria

20 de 11 del 2015

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

# Anexo 4

## BASE DE DATOS

Tabla de Datos - Muestra Piloto

Código	Gestión del Servicio																		Satisfacción de las familias usuarias																														
	Gestión Comunitaria									Gestión Por Procesos									Elementos Tangibles								Fiabilidad				Seguridad							Capacidad de Respuesta				Empatía							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44					
1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	3	2	1	3	1	3	3	3					
2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2			
4	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2			
5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2			
6	1	2	2	3	2	2	1	1	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1			
7	1	1	2	3	2	2	1	2	1	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	2			
8	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	2	1	3	1	3	1	3	1	1				
9	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	1
10	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
11	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	
13	2	2	2	2	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2		
14	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1		
15	1	1	3	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
16	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
17	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
18	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
19	1	1	3	1	3	2	1	1	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
20	2	2	3	2	3	2	1	1	1	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2		
21	1	1	3	1	3	2	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
22	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	
23	2	2	3	2	3	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2		
24	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
25	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2		



Tabla de Datos - Muestra

Códigos	Gestión del Servicio																			Satisfacción de las familias usuarias																											
	Gestión Comunitaria									Gestión Por Procesos										Elementos Tangibles							Fiabilidad			Seguridad					Rápidez de Respuesta					Empatía							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44			
1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3			
2	1	1	2	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	3	1	3	1	3	3	2	1	2	1	2			
3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3			
4	2	2	2	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3			
5	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	3	2	1	3	1	3			
6	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
7	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2			
8	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2		
9	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2		
10	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1		
11	1	1	1	2	3	2	2	1	2	1	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	
12	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	2	1	3	1	3	1	2	1	3	1	1		
13	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	
14	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
17	2	2	2	2	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
18	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	
19	1	1	3	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
20	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
21	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
22	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	1	1	1	3	1	3	2	1	1	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
24	2	2	3	2	3	2	1	1	1	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
25	1	1	3	1	3	2	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	
26	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	
27	2	2	3	2	3	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	
28	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	
30	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	
31	1	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
32	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	1	3	1	1	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	1	3	1	
34	3	1	2	3	1	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
35	3	1	3	3	1	2	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	
36	3	1	3	3	1	2	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	
37	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
38	1	1	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	
39	1																																														



### Tabla de Datos - Muestra

Código	Gestión del Servicio																			Satisfacción de las familias usuarias																												
	Gestión Comunitaria									Gestión Por Procesos										Elementos Tangibles									Fiabilidad			Seguridad			Capacidad de Respuesta					Empatía								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44				
40	1	1	3	3	2	1	1	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1			
41	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	3	1	2	1	2			
42	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
43	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	
44	3	2	3	2	2	1	1	1	1	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	
45	3	1	3	1	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	2	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	1	
46	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	1	3	2	1	2	1	1	1	1	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
48	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
49	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
50	2	2	2	2	3	2	1	1	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
51	2	2	2	2	3	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
52	1	1	2	1	3	2	1	1	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3																													



Tabla de Datos - Muestra

Código	Gestión del Servicio																			Satisfacción de las familias usuarias																											
	Gestión Comunitaria									Gestión Por Procesos										Elementos Tangibles							Fiabilidad			Seguridad					rapacidad de Respuer					Empatía							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44			
79	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2		
80	2	2	3	2	2	2	1	1	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2		
81	2	1	3	1	2	2	1	1	1	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3	1	3	2	1	2	1	2	1	
82	2	1	3	1	2	1	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	1	3	2	1	2	1	2	1	
83	2	2	3	2	2	2	1	1	1	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
84	2	2	3	2	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	
85	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3		
86	2	2	3	2	2	2	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
87	2	2	3	2	3	2	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
88	2	2	3	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3		
89	1	1	3	1	2	1	1	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	
90	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	
91	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3		
92	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	1	1	3	1	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	
94	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2		
95	1	1	3	1	3	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	
96	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
97	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	
98	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	2	2	3	2	1	1	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2		
101	1	1	3	1	2	1	1	1	1	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	
102	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2		
103	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	
104	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	
105	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	
106	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	
107	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
108	1	1	3	1	2	3	3	2	3	3	1	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1
109	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2		
110	1	1	3	1	2	1	1	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	
111	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2		
112	3	3	3	3	2	3	2	1	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
113	2	2	3	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
114	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
115	1	1	3	1	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	
116	1	1	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3																				



Tabla de Datos - Muestra

Código	Gestión del Servicio																			Satisfacción de las familias usuarias																											
	Gestión Comunitaria									Gestión Por Procesos										Elementos Tangibles							Fiabilidad					Seguridad					Capacidad de Respuesta					Empatía					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44			
118	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2		
119	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2		
120	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
121	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
122	1	1	2	1	2	2	1	1	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	
123	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
124	3	3	2	3	2	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
125	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
126	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
128	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
129	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
130	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
131	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
132	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
133	1	1	3	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	
134	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
135	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
136	2	2	3	2	2	2	1	1	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
137	3	3	3	3	2	2	3	1	1	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
138	2	2	3	2	3	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
139	2	2	3	2	3	2	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
140	2	2	3	2	3	2	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
141	2	2	3	2	3	2	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
142	2	2	3	2	3	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
143	2	2	3	2	3	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
144	2	2	3	2	3	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
145	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
146	2	2	3	2	2	2	1	1	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
147	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
148	1	1	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	
149	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
150	2	2	3	2	2	2	1	1	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
151	1	1	3	1	2	2	1	1	1	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	
152	1	1	3	1	2	1	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	
153	2	2	3	2	2	2	1	1	1	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
154	2	2	3	2	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3																						



